

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL



GUÍA COMUNICACIONAL PARA LA APLICACIÓN DE NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LA EMPRESA TIW

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA
EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

BIANCA ALEXANDRA RAMOS DÍAZ

DIRECTOR: W. MARCEL MERIZALDE GUERRA, M.Sc

Quito – Ecuador

2014

DEDICATORIA

Ofrezco este trabajo a Dios ser supremo que nunca me ha abandonado y ha iluminado mis pasos cuando más lo he necesitado.

A mi familia, especialmente a mis padres, Ángel Ramos y Blanca Díaz, por haberme dado la vida y porque creyeron en mí, dándome ejemplos dignos de superación y entrega.

A mi esposo y a mis hijos que con su esfuerzo y sacrificio supieron apoyarme en esta etapa de mi vida, me dieron su tiempo y aliento necesario para seguir adelante y ahora poder compartir con ellos este proyecto. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Mi consideración y agradecimiento a la Facultad de Comunicación Social, que me forjó como mujer de bien y con gran sensibilidad con las necesidades de mi País, a través de sabias enseñanzas y pensamiento crítico de sus maestros.

A la Empresa TIW que con su apoyo incondicional hizo posible la culminación de este proyecto.

M.Sc. Marcel Merizalde, quien con paciencia y su constante esfuerzo supo orientarme en esta propuesta, no solo como director de tesis, sino como amigo.

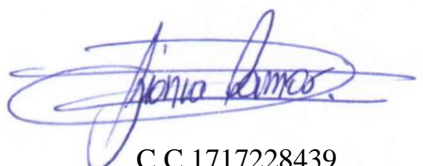
A mis hermanas Jennifer y Angie, a mis amigos en especial Cristian V. gracias por el respaldo, la oportunidad y el apoyo demostrado en todo momento.

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, Bianca Alexandra Ramos Díaz en calidad de autora del trabajo de investigación o tesis realizada sobre “Guía comunicacional para la aplicación de normas de seguridad y salud ocupacional en la empresa TIW”, por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de que parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

Quito, 12 de febrero del 2014



C.C 1717228439
biancaramos82@hotmail.com

CERTIFICADO

En mi condición de Director (Tutor), certifico que la señorita Bianca Alexandra Ramos Díaz, ha desarrollado la tesis de grado titulada “Guía comunicacional para la aplicación de normas de seguridad y salud ocupacional en la empresa TIW”, observando las disposiciones institucionales que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo para que la mencionada señorita reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la Carrera de Comunicación Social y proceda a la exposición de su contenido bajo mi dirección.



W. Marcel Merizalde Guerra, M.Sc

Director

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	iv
HOJA DE APROBACION DE DIRECTOR DE TESIS	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	2

CAPITULO I

LA TEORÍA ESTRUCTURALISTA Y LA COMUNICACIÓN

1.1 Teoría Estructuralista	3
1.2 Comunicación	7
1.3 Organización	10
1.4 Surgimiento de la comunicación organizacional	13
1.5 Comunicación Organizacional	14
1.6 Guía dentro de la comunicación	18

CAPITULO II

LA EMPRESA TIW Y LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

2.1 Descripción de la empresa TIW	21
2.1.1 Historia	21
2.1.2 Ubicación geográfica	21
2.1.3 Áreas de trabajo	21
2.1.4 Cultura organizacional	22
2.1.5 Clientes	23
2.1.6 Datos generales	23
2.2 La salud y la seguridad ocupacional	25

2.2.1 Salud ocupacional	25
2.2.2 Seguridad ocupacional	26
2.2.3 Riesgos y accidentes ocupacionales	27
2.3 Normativas vigentes sobre Salud y Seguridad ocupacional	29
2.3.1 Normativa Osha	30
2.4 Responsabilidad para la seguridad y salud ocupacional	32
2.5 Procesos empresariales para la aplicación de las normas de salud y seguridad ocupacional	34
2.5.1 Capacitación y orientación para el empleado	34
2.5.2 Comité de seguridad	34
2.5.3 Reuniones de seguridad	35
2.5.4 Las inspecciones de seguridad	35
2.5.5 Respuesta de Emergencia	36
2.5.6 Reporte de accidentes	37
 CAPÍTULO III	
ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL GRUPO OBJETIVO	
3.1 Objeto de la investigación de campo	39
3.2 Metodología	39
3.2.1 Método	39
3.2.2 Tipo de estudio	40
3.2.3 Población de estudio	40
3.2.4 Muestra	40
3.2.5 Técnica	42
3.2.6 Instrumento	42
3.2.7 Procedimientos	42
3.3 Presentación y análisis de resultados	43
 CAPÍTULO IV	
MARCO PROPOSITIVO	
GUÍA COMUNICACIONAL PARA TIW	
4.1 Introducción	47
4.2 Objetivos	48
4.2.1 Objetivo general	48

4.2.2	Objetivos específicos	48
4.3	Marco Metodológico	49
4.4	Marco Legal	50
4.5	Diseño del cuerpo de la guía	51
4.6	Evaluación interna de la Guía de Comunicación	54
4.7	Evaluación de expertos	55
4.8	Entrevista de validación de la guía entre el Grupo Objetivo	55
4.9	Conclusiones y Recomendaciones de la Propuesta	61
4.9.1	Conclusiones	61
4.9.2	Recomendaciones	62
4.10	Impacto de la propuesta	63
CAPÍTULO V		
CONCLUSIONES		70
BIBLIOGRAFÍA		72
INDICE ANEXOS		76
Anexo 1: Encuesta a trabajadores del sector petrolero		76
Anexo 2: Entrevista directivos TIW		77
ÍNDICE DE TABLAS		
Tabla N. 1: Rango y nivel de impacto		64
Tabla N. 2: Escala y condición de impacto		64
ÍNDICE DE GRÁFICOS		
Gráfico 1: Conocimiento de riesgos ocupacionales		43
Gráfico 2: Entrega – instrucción de guía		44
Gráfico 3: Cumplimiento de guía		45
Gráfico 4: Cambios en guía		46
Gráfico 5: Formato de la guía		57
Gráfico 6: Diseño de la guía		58
Gráfico 7: Contenidos de la guía		59
Gráfico 8: Inclusión de más gráficos - imágenes en la guía		60

RESUMEN

La creación de una guía comunicacional tiene como objetivo facilitar a la empresa una propuesta que genere conciencia sobre la importancia de la formación y capacitación en seguridad y salud ocupacional. Realiza un análisis de los diferentes conceptos de comunicación, las teorías y del objeto de estudio que es la empresa TIW, encargada de brindar servicios petroleros.

Propone mejorar la comunicación interna de los trabajadores en el ámbito de seguridad y salud ocupacional, la teoría estructuralista es la que se adecúa para explicar conceptos y encaminar al desarrollo de la guía de comunicación. A través de encuestas y entrevistas, se busca conocer el manejo y la utilización de la comunicación como herramienta de trabajo.

La Guía será un apoyo para la empresa, posibilitando la comunicación, aportando en la seguridad, proyectándose no solo a formar un conducto de comunicación, sino también a fortalecer el nexo entre la empresa y los trabajadores de TIW, en su afán de conseguir la seguridad adecuada para sus miembros.

PALABRAS CLAVES: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL/ SEGURIDAD INDUSTRIAL/ PREVENCIÓN DE ACCIDENTES/SALUD OCUPACIONAL/ GUIAS.

ABSTRACT

The creation of a communicational guide is intended to provide the enterprise with a proposal to raise awareness on the relevance of education and training on security and occupational health.

An analysis of different definitions of communication, theories and the matter object of the study, which is TIW engaged in rendering oil services.

There is a proposal to improve internal communication of workers regarding security and occupational health; structuralism is the most adequate theory to explain definitions and led to the development of the communication guide. Through surveys and interviews, it is sought to get informed on the management and use of communication as a work tool.

The Guide shall be a support for the enterprise to enhance communication, aimed to improve security, not only to obtain a communication channel, but also to strengthen the link between the enterprise and TIW workers in their purpose to get an adequate security for them.

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL COMMUNICATION / INDUSTRIAL SECURITY / PREVENTION OF ACCIDENTS / OCCUPATIONAL HEALTH/ GUIDES.

INTRODUCCIÓN

El propósito de este estudio es la creación de una guía comunicacional que genere conciencia activa sobre la importancia de la formación y adiestramiento en seguridad industrial como una herramienta determinante en la identificación de peligros y riesgos que contribuyan a la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, en el proceso del ensamble de colgadores de tubería

Además resalto al trabajador como protagonista clave de su bienestar y del bienestar de su colectivo (compañeros de trabajo y primordialmente su familia). Esto a través de la utilización de una guía de formación y adiestramiento en seguridad industrial, que más allá de seguir una particularidad, el fin principal de esta guía será el otorgar a la empresa y a los trabajadores la posibilidad de mantener un programa de formación y adiestramiento continuo y eficaz, que en definitiva busca establecer un equilibrio entre el interés del trabajador con el objetivo mismo de la formación y; por otra parte, entre las ventajas de la formación tradicional.

Esto hará que los conocimientos, habilidades y actitudes sean asumidos con mayor eficacia y de manera más eficiente en el ensamble de colgadores de tubería, apropiándose individual y colectivamente de una renovada filosofía en seguridad industrial. Por su parte los empresarios tendrán una herramienta de formación continua que cumplirá a cabalidad con la optimización de sus recursos humanos.

JUSTIFICACIÓN

Las empresas, en su interior, manejan la comunicación que les permite transmitir los diferentes tipos de conocimientos necesarios para el desempeño laboral y posterior éxito profesional. En esta tesis se presenta el caso de los trabajadores de TIW, quienes tienen conocimiento profesional acorde al requerimiento de sus clientes, pero necesitan conocer sobre los riesgos de su trabajo y la prevención necesaria al momento de desempeñarse dentro de la empresa.

Es por esta razón, que se propone una guía comunicacional que oriente a los trabajadores de TIW sobre el manejo de la seguridad y salud ocupacional, debido a que en el área de ensamble existen riesgos que pueden generar accidentes de todo tipo.

La falta de comunicación (herramientas y formatos), aumenta la posibilidad de que se susciten accidentes laborales que de ser el caso pudieron ser prevenidos con anterioridad.

La implementación de una guía comunicacional es importante para poder, en primera instancia, detectar los posibles riesgos que generan accidentes y, en una segunda instancia, conocer los accidentes ocurridos evitar su repetición y prevenirlos con anticipación.

La creación de una Guía de comunicación es la forma de entrar en las personas que trabajan en los pozos petroleros en lugar de: videos, instructivos en equipos digitales, esta Guía se considerará como una herramienta de trabajo, así los operadores de TIW estarán informados y saldrán de dudas cuando lo requieran.

En el plano técnico, la realización del producto comunicacional contará con el soporte de los directivos que proporcionarán opiniones sobre el diseño y parte del contenido. La Guía será un apoyo para la empresa que posibilitará la comunicación como herramienta de trabajo para que se sigan las normas de salud y seguridad ocupacional.

Con la Guía comunicacional no solamente se elaborará un producto de comunicación, sino también se fortalecerá el nexo entre la empresa y los trabajadores de TIW.

Para la realización de esta Guía de Comunicación fue necesario la búsqueda de información que sustente esta tesis de manera conceptual, también se necesitó de una metodología que líneas abajo se presenta, todo esto como insumos que permitan realizar el producto audiovisual de la mejor manera.

CAPITULO I

LA TEORÍA ESTRUCTURALISTA Y LA COMUNICACIÓN

En esta primera parte de la tesis, es necesario definir conceptos básicos que permitan guiar el tema que se propone y sobre todo abrir el panorama para el debate y la conceptualización de términos comunicacionales importantes en el desarrollo de un trabajo investigativo de estas características.

En un primer momento, se necesita adoptar una teoría de la comunicación que guíe la investigación desde el aspecto teórico-conceptual. Al tratarse de un proyecto enfocado en la comunicación dentro de una empresa y la implementación de una guía comunicacional que ayude a la difusión de los principios de salud y seguridad al interior, sin duda, necesita del enfoque comunicacional basado en una teoría.

En este caso, se partirá de los presupuestos de la Teoría Estructuralista que se define a continuación.

1.1 Teoría Estructuralista

Una teoría de la comunicación es un campo de estudio dentro de las ciencias sociales que trata de explicar cómo se realizan los intercambios comunicativos y cómo estos intercambios afectan a la sociedad y la comunicación. Es decir, investiga el conjunto de principios, conceptos y regularidades que sirven de base al estudio de la comunicación como proceso social. Se encuentra en estrecha relación con otras ciencias, de las que toma parte de sus contenidos o los integra entre sí.

Luego de realizar un análisis de los diferentes conceptos de comunicación, las teorías y del objeto de estudio que es la empresa TIW, encargada de brindar servicios petroleros, en el que se propone mejorar la comunicación interna de sus trabajadores en el ámbito de seguridad y salud ocupacional, la teoría estructuralista es la que se acomoda para explicar esos conceptos y encaminar el desarrollo de la guía de comunicación.

La empresa TIW al formar parte un sistema que es conformado no solo por los trabajadores, sino por cada uno de los miembros de la empresa, evidencia que el proceso de comunicación se puede tornar

complejo, y necesitar, como en este caso, una guía de comunicación adecuada que cumpla con los objetivos de la empresa.

El estructuralismo, como antecedentes históricos, se dio a conocer con la tradición aristotélica recuperada en la Edad Media con el desarrollo de la retórica, la lógica, el nominalismo y, ya en el siglo XVII, con la gramática de Port-Royal, una línea explícitamente reivindicada por Chomsky.

El estructuralismo no se aplicó solo a cuestiones lingüísticas, sino que abarcó otros campos. De hecho, quienes idearon el estructuralismo fueron Roland Barthes, Michel Foucault, Jacques Lacan, Louis Althusser y, a su modo, Claude Lévi-Strauss (Elcultural.es, 2003).

Este movimiento europeo ligado al área de las humanidades, emergió en Francia a mediados de los años cincuenta, el lenguaje desempeñó una función clave, convirtiéndose en la parte fundamental de la comunicación, concepto que se definirá líneas abajo.

De esta forma, el estructuralismo basó sus estudios y presupuestos a partir del lenguaje y sus componentes. Se sostiene que esta teoría de la comunicación tuvo sus raíces en la lingüística de Ferdinand de Saussure, de quien su principal propuesta fue que “el lenguaje no es ni una forma ni una sustancia” (Rico Ortega, 1996, pág. 17). Bajo este sentido, el lenguaje no es un hecho inocente ni aislado, pues convoca a todos los signos, íconos, símbolos y estructuras posibles dentro del complejo devenir humano.

Luego, el filósofo Claude Lévi-Strauss en su afán de aportar con el estructuralismo, estudió en un principio la estructura del mito, para sostener que “un mito, como el resto del lenguaje, está formado por unidades constituyentes que deben ser identificadas, aisladas y relacionadas con una amplia red de significados” (Lévi Strauss, Antropología estructural, 1992, pág. 260).

Este autor definió al lenguaje y los sistemas sociales como sistemas de comunicación. Esta reconceptualización le permitió establecer semejanzas entre el lenguaje y las formas de parentesco o los mitos.

Partiendo de este presupuesto teórico, Lévi-Strauss, al considerar a todo lo relacionado al lenguaje y la comunicación como parte de un sistema, identificó tres tipos de estructuras (Jose, 2000, pág. 138):

- 1 Las grandes instituciones sociales
- 2 El modelo que constituye el investigador para encontrar estructuras fundamentales de la sociedad
- 3 La estructura de la mente humana, que es el fenómeno que más interesa al autor.

Este aporte teórico de Lévi Strauss se consideró como uno de los principios fundamentales del que partió la teoría estructuralista, con esto se reflexiona que todas las relaciones y fenómenos culturales y sociales que forman parte del convivir humano, pueden considerarse como producto de un sistema de significación que debería ser entendido en relación con otros elementos dentro del mismo sistema.

En este caso, la teoría estructuralista encaja en el tema que se propone en este trabajo de titulación, porque, la empresa TIW al ser una organización que aloja a varias personas como trabajadores y directivos, se convierte en una red de relaciones, que es una estructura que a su vez forma parte de un todo que son las empresas petroleras del país, las mismas que están inmersas en un sistema social, que es el país mismo y su forma política, social, cultural, educativa y económica.

Por otra parte, José Martínez Terrero, señala que “el estructuralismo sostiene que las palabras y la estructura gramatical no son simples reproducciones del mundo real, sino que son construcciones seleccionadas y arbitrarias” (Martínez Terrero, 2006, pág. 36).

Por lo tanto, estas construcciones forman una especie de gramática que permite ir más allá de la superficie del lenguaje para descubrir un conjunto de relaciones que forman parte de un sistema, una estructura capaz de generar y ser el eje de las relaciones más básicas entre seres humanos.

Otro de los autores que se dedicó a estudiar los principios del estructuralismo, fue Husserl, quien afirma que en “el estructuralismo los elementos de un todo no son comprendidos como partes del mismo sino como miembros y así, el conjunto o grupo es un todo y no una "suma” (Comunicación para todos, 2006).

Este concepto permite reafirmar lo que Lévi Strauss define y se deduce que los miembros de un conjunto o sistema están correlacionados de manera que no son independientes unos respecto de otros y se compenetrán mutuamente. Es decir, la empresa TIW no existe por sí sola ni son los empleados ni los directivos aislados los que hacen a la empresa, tampoco se reduce al hecho de pensar que el trabajo como acto lucrativo y de producción puede conformar y ser razón de la existencia de la empresa.

Como se menciona, todo el accionar del ser humano se complementa de tal forma que comunica, en este caso, se pretende presentar una guía de comunicación que forme parte de la empresa, que contribuya a la comunicación y al manejo correcto de la estructura o sistema que forma TIW.

Pero, la palabra “estructura” debe ser entendida como un sistema de significación que no puede estar aislado sino más bien forma parte de un todo relacionado o como diría Saussure como “un sistema superior a la suma de sus partes, en donde los elementos del lenguaje siempre son definidos por relación (combinación o contraste) con otros elementos” (Rico Ortega, 1996, pág. 43).

El manejo correcto de la comunicación empresarial en cuanto al tema de salud y seguridad ocupacional, como forma de prevención de accidentes laborales, no es un tema que solo le compete a la directiva de la empresa, ni solamente a los empleados que trabajan con mayor riesgo, en realidad, como aquí se menciona es un tema que atañe a todos al estar inmersos en un sistema o estructura que comunica con cada forma de relación, en este caso laboral.

El autor J. Antonio Paoli, complementa las definiciones planteadas anteriormente y señala que el estructuralismo entiende la comunicación como sistemas, formados por elementos relacionados entre sí, generadores de sentidos y poseedores de sus propias reglas de funcionamiento interno.

“El estructuralismo pretende reconstruir las reglas que dan significado a las acciones, a los objetos, a las palabras, en un proceso de comunicación social. Y el proceso es entendible gracias a la reconstrucción de diversos códigos que se interrelacionan en un sistema” (Paoli, 1989 , pág. 41).

Con la idea de la guía de comunicación, el objetivo es difundir y cotidianizar el reglamento sobre salud y seguridad ocupacional, para lo que, los códigos que se utilizarán en este producto comunicacional deberán ser bien programados y definidos para llegar al público que en este caso son principalmente los empleados como parte del sistema que es la empresa TIW.

El enfoque estructuralista sostiene que la comunicación debe estudiarse mediante la construcción de estructuras lógicas, que permitirían descubrir las interrelaciones que crean el sentido y las reglas que constituyen a las normas sociales.

Uno de los ámbitos de relación social es el trabajo, en donde la interrelación diaria provoca la conformación de un sistema que involucra todo lo que se mencionó anteriormente como características principales del estructuralismo.

De esta forma, esta teoría también se refiere a la comunicación y su conformación en el ámbito laboral, y en el sentido de esta tesis encaja la idea de la teoría estructuralista al considerar que no solo debe llamarse organización a instituciones a las que se dedican a procesos de producción, también son importantes las instituciones sociales como la familia, grupos religiosos, instituciones de orden militar, sindicatos y cualquier grupo que se caracterice por perseguir un objetivo (Estructuralismo.blogspot, 2009).

Con esto se determina que lo importante en el estructuralismo para que se dé un proceso comunicativo, es la conformación de sistemas y estructuras que signifiquen y que al formar parte de un todo que persigue un objetivo y en el camino se comunica, significa y actúa.

La sociedad y su relación también es un sistema que se constituye mediante reglas o estructuras, las que dan un sentido a los acontecimientos, que, a su vez, son el producto de las normas que los individuos han asimilado en sociedad y que les permiten evocar en común los mismos significados.

De esta manera, los individuos se encuentran acoplados dentro de estructuras, las que sirven como pautas para informar la acción con los datos que se reciben. Asimismo, en el interior del sujeto están todas las reglas productoras de normas y signos sociales, aplicables a cada caso. Dentro de esta corriente, la contradicción entre comunicación e información no es un problema (Teocomsu, 2011).

Así, la guía de comunicación sobre la seguridad y salud ocupacional servirá para que la empresa TIW se acople a la estructura empresarial-industrial que exige el cuidado adecuado en trabajos que presentan riesgos, a nivel nacional e internacional. Esto forma parte de normas y signos sociales, que deberían ser necesarios para la interacción de quienes integran el sistema del que los autores antes mencionados señalan al definir la teoría estructuralista.

De esta forma, el estructuralismo y sus presupuestos permite considerar aspectos de la comunicación y la interacción social para guiar la investigación y el posterior producto comunicacional.

1.2 Comunicación

Dentro de los conceptos que en esta parte del trabajo de titulación se definirán, es necesario mencionar a la comunicación, concebida como la parte fundamental de toda relación humana y social.

La comunicación, no se reduce solo al ejercicio que se realiza entre un emisor y un receptor que pretende transmitir un mensaje, sino que en este proceso intervienen otros sistemas de significación amplios. No solo la palabra comunica, sino todo el actuar humano con códigos similares que permiten la interacción entre personas y con la sociedad.

La comunicación existe desde la aparición del ser humano y se emplea para cubrir una necesidad de interacción social con la posibilidad de adecuarse a cada momento histórico. En esta tesis es necesario mencionar a la comunicación pues al proponer una Guía comunicacional para la empresa petrolera TIW,

involucra a todas las personas que forman parte de la empresa, a su trabajo y la relación que existe entre ellos.

Una definición simple y general es la que la concibe como un proceso dinámico en el que sus elementos, fuente, mensaje, canal y receptor, se encuentran interrelacionados.

No es suficiente partir del análisis inicial de comunicación que aquí se presenta, con fines académicos es pertinente partir de una definición de comunicación. De esta forma se señala que:

“la comunicación es un hecho social omnipresente y presente, que se expresa en el intercambio de experiencias, conocimientos, emociones, pensamientos de modo que quienes participan en este intercambio se encuentran en capacidad de presuponer sentidos o conceptos similares.

La comunicación, entonces, hay que asumirla como una praxis colectiva, que se instituye y manifiesta a través de formas simbólicas y de sistemas de significación cuya esencia radica en la percepción, generación, producción, intercambio, aceptación y negación de realidades” (FACSO, 1998, pág. 12).

Sin duda, este concepto orienta y direcciona de mejor manera esta tesis, al concebir a la comunicación como un proceso en el que intervienen varios factores y sobre todo que permite llegar a un público, en este caso, mediante la guía de comunicación para la aplicación de normas de seguridad y salud ocupacional en la empresa TIW.

La comunicación al ser una de las palabras más polisémicas del lenguaje, engloba una serie de principios, normas y procesos particulares de la acción humana individual y sociocultural, además es un principio importante que guía todas las disciplinas y profesiones actuales.

Con esta definición, se puede deducir que la comunicación no es solamente un acto verbal, sino que, va más allá e involucra a todas las formas simbólicas que giran en torno al ser humano, está inserta en el aspecto cultural, social, político y económico, es el eje de toda relación humana.

Carlos Collado, experto en comunicación, señala que la palabra comunicación viene del latín *Communis*, común. “Pensar a este proceso como un actuar en común equivale a considerar que los seres humanos comparten códigos comunes, dispositivos conocidos por todos los miembros y usados para entenderse entre sí. La lengua constituye un código común a todos los hablantes, por ejemplo, pero la comunicación abarca más” (Collado, 1991, págs. 23-25).

El proceso de comunicación al no considerar solo a la palabra hablada como forma de transmitir lo que se desea, permite entender que la vestimenta, los gestos, el caminar, la forma de actuar o trabajar, comunican algo a quienes están alrededor y comparten estos códigos comunes, permitiendo relacionarse como seres humanos en un acto común de comunicarse.

Joan Costa, por su parte, afirma que "la comunicación surge en el instante mismo en que la estructura social comienza a configurarse, justo como su esencial ingrediente estructural, donde no hay comunicación no puede formarse ninguna estructura social" (Costa, La Comunicación en acción, 2004, pág. 35).

El término comunicación debe regirse a la interrelación humana, al intercambio de mensajes entre hombres, sean cuales fueren los medios utilizados para facilitar dicha interrelación.

Es por esto que, en esta tesis se plantea la difusión de una guía de comunicación para los trabajadores de la empresa TIW que les permita conocer y apropiarse de la norma de salud y seguridad ocupacional. Este producto no pretende funcionar como medio de transmisión de una simple información, porque la comunicación no solo transmite, sino permite obtener respuesta, y en este caso, se pretende que la guía funcione como forma de interacción entre empleados que se preocupen por su propio bienestar y el de sus compañeros de trabajo.

Ahora, para que exista una comunicación efectiva, Costa menciona que "es necesario un sistema simultáneo de símbolos pertinentes, lo cual implica un intercambio de símbolos comunes entre las personas que intervienen en el proceso comunicativo. Quienes se comunican deben tener un grado mínimo de experiencia común y de significados compartidos" (Costa, La Comunicación en acción, 2004, pág. 71).

La comunicación es una de las actividades humanas que todo el mundo reconoce, pero que no todos pueden definir satisfactoriamente. Es un hecho, un acontecimiento cotidiano del ser humano, individual y colectivo. Se encuentra en el ámbito de la realidad humana.

Comunicar implica estar inmerso en un sistema de conceptos, criterios, categorías, principios; es un andamiaje para construir hechos y concepciones de la realidad (ENTEL, 1995, pág. 17).

Entonces se puede concluir que la comunicación es la relación comunitaria humana, es decir que "consiste en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre" (ENTEL, 1995, pág. 19).

La necesidad de definir a la comunicación en esta investigación, marca la importancia de contar con el respaldo conceptual para la aplicación de la guía de comunicación que permita, precisamente ir más allá de la simple información, e inmiscuir a los trabajadores de TIW en un proceso de interacción e interrelación humana como base de toda actividad social y personal.

1.3 Organización

A pesar de que en esta tesis se propone la realización de una guía comunicacional para la empresa petrolera TIW, se debe entender a esta, en su estructura, como una organización. A continuación se presentan los conceptos que se acomodan a la forma de ver a TIW como organización y donde la idea de comunicación toma sentido, abriendo así el paso para la implementación de la guía de comunicación para la aplicación de normas de seguridad y salud ocupacional.

Por organización se puede entender al “proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deban efectuar, con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecuten, sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada de los esfuerzos disponibles” (ITSON, 2009).

Bajo este mismo sentido, por organización, Ricoeur, entiende a “la estructura del vivir juntos, de una comunidad histórica, irreductible a las relaciones interpersonales” (RICOEUR, 1986, pág. 74).

Enfatiza este autor, que la organización está enfocada “en el hecho de considerar a un grupo de personas con intereses comunes como integrantes directos de una institución donde el yo, tú y ello cumplen un propósito con el deseo de llegar a un objetivo común” (RICOEUR, 1986, pág. 84).

Una organización, entonces, está definida por el interés común, no simplemente por el hecho de producir y desempeñarse de la mejor manera en el trabajo, sino, que se preocupa y une todos sus esfuerzos por alcanzar los objetivos que persigue

Por esta razón, se puede considerar a TIW como una organización, en donde, como antes se mencionó, cada parte forma un todo y su funcionamiento no puede ser posible si una de sus partes deja de funcionar o sufre algún inconveniente.

Una guía de comunicación, en este caso, para la aplicación de las normas de salud y seguridad ocupacional, fomentaría la idea de organización en TIW, pues uno de los objetivos que se plantea la empresa es contar con el personal capacitado en todos los aspectos para desempeñar cada uno de los cargos de la manera más óptima, lo que a su vez les permitiría alcanzar un buen nivel de desempeño laboral a nivel nacional e internacional.

La teoría de las relaciones humanas, dentro de las diferentes organizaciones, plantea que el trabajador, mientras se encuentre en un adecuado ambiente de trabajo que le haga sentir seguro y cuidado, aumentará su capacidad de productividad, es por esto que esta teoría, “piensa en la integración individuo-organización, con esto se conciben relaciones encaminadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, principalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana que representan un plus para la empresa por parte de los trabajadores” (Chiavenato, 2006, pág. 46).

Bajo este sentido, el mejor funcionamiento de la empresa TIW podría aumentar si la preocupación por el trabajador fuera una de sus prioridades. Por esta razón, la creación de la guía que se propone es de vital importancia primero para que en Tiw se apliquen las normas de salud y seguridad y en un segundo momento para que la organización se fortalezca en todos los aspectos partiendo de la comunicación, que como antes se explicó, es el eje de toda relación social y humana.

Otra definición de organización la proporciona Gerald M. Goldhaber, para quien, “la organización es un sistema vivo y abierto, conectado por el flujo de información entre las personas que ocupan distintas posiciones y representan distintos roles” (Goldhaber, 1984, pág. 19).

Es imposible comprender el manejo de una organización si entre sus miembros no existe comunicación o si cada uno se considera un ente separado que trabaja simplemente por su bienestar. Por lo tanto, la empresa Tiw al trabajar en el área de petróleos y estar consciente de los riesgos laborales que pueden suscitarse, mediante la guía de comunicación, puede dar a conocer las normas de salud y seguridad ocupacional, que si bien es cierto, existen desde hace algún tiempo, necesitan ser difundidas y qué mejor que sea mediante un producto comunicacional.

Por otra parte, Hectony Contreras, manifiesta que a pesar de que todas las organizaciones son reconocidas por sus diferentes labores y propósitos comunes, se debe dividir a las mismas en dos clases (Contreras, 2006):

- Organización formal: Se considera como la estructura intencional de papeles en una empresa formalmente organizada. Esta organización descrita como formal no implica una inflexibilidad inherente, por el contrario debe ser flexible para aprovechar los talentos creativos y reconocer las preferencias y capacidades individuales.
- Organización informal: Se considera en este tipo a cualquier actividad personal conjunta sin un propósito colectivo consciente, aunque contribuya a resultados colectivos.

Keith Davis de la Universidad de Arizona describe a la organización informal como una red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por la organización formal pero que se producen espontáneamente a medida que las personas se asocian entre sí.

Bajo este sentido, la empresa TIW se ubica en las organizaciones formales, por estar, hace 12 años, constituida a nivel nacional como una empresa que ofrece servicios petroleros, como una sucursal más en América Latina, además, se encuentra formalmente establecida, cuenta con metas y objetivos a largo plazo, constituidos legalmente.

En definitiva, una organización se compone por personas que saben que los objetivos se alcanzan a través de actividades de cooperación, mediante la coordinación y la información lo que permite alcanzar éxito empresarial.

De esta forma, la empresa TIW al ser una organización, permite la implementación de la guía de comunicación que aquí se propone para la aplicación de normas de salud y seguridad ocupacional entre sus empleados y directivos, los mismos que forman parte de un todo con objetivos comunes.

1.4 Surgimiento de la comunicación organizacional

En el apartado anterior se define lo que es una organización y sus características, pero, también se señaló que la comunicación es el principio de toda acción y relación humana. Por lo tanto, dentro de la empresa Tiw, es necesario hablar de una comunicación organizacional, de la que a continuación se menciona su surgimiento y desde qué sentido se empezó hablar de ella.

La Comunicación Organizacional existe desde que se empezó hablar de organizaciones, sin embargo, las primeras definiciones fueron dadas en la década de los 60, por los autores Reddihg y Samborn quienes afirmaban que la comunicación organizacional es el envío y recepción de información dentro de una determinada organización, es decir, comunicados de trabajo, incentivos de motivación, así como programas de retroalimentación entre superiores y empleados.

Las características desarrolladas al respecto por los investigadores Daniel Katz y Robert Kahn sugieren que se habló de comunicación organizacional, a partir de dos niveles diferentes, los mismos que se describen a continuación” (Kahn, 2005, pág. 72):

- En el nivel de la organización total, la comunicación se empezó a estudiar en términos de cuatro funciones generales; producción, mantenimiento, adaptación y dirección
- En un nivel más específico, las funciones de la comunicación se examinaron dentro de un contexto diádico, es decir en la relación superior-subordinado. Las funciones específicas de la comunicación organizacional, se limitaron a: instrucciones de trabajo, razones fundamentales del trabajo, procedimientos, información de carácter ideológico para inculcar un sentido de misión o de adoctrinamiento de metas.

En la década de los 60, la comunicación organizacional tomó fuerza de manera considerable dentro de las organizaciones. Se partió del proceso de comunicación, en donde el ser humano se encontró aún en el primer escaño de su desarrollo, con la ayuda de esta herramienta se fortalecería cada vez más sus cimientos y se logró concretar de manera más efectiva sus objetivos, este flujo de datos, sirve a los procesos de retroalimentación e intercomunicación de la organización (Kahn, 2005, pág. 51).

A partir de entonces, la comunicación organizacional se convirtió en un eje primordial en el desarrollo de las actividades laborales. A partir de disciplinas como la administración o la gerencia, se ha estudiado diferentes teorías que involucran directamente a la comunicación organizacional y donde, la importancia de esta en todos los ámbitos de trabajo e inclusive en las relaciones fuera de una empresa es una de las preocupaciones constantes de las organizaciones de todo tipo en la actualidad.

1.5 Comunicación Organizacional

En la actualidad, la definición de comunicación no se limita simplemente a la entrega de boletines o memos de parte de directivos a empleados. En realidad, abarca más y permite, como en este caso, proponer la creación de una guía de comunicación para la aplicación de normas de salud y seguridad ocupacional en la empresa TIW.

Definir comunicación organizacional, por lo tanto, permite conocer el rol que cumple TIW como organizacional dentro del todo comunicacional, que permite llegar a sus trabajadores y crear mejores vínculos laborales en todos los aspectos.

La Comunicación Organizacional es mucho más que el conocimiento de una labor concreta. Un centro bien estructurado debe transmitir a la sociedad una idea completa de la actividad que desarrolla, en la que se integra y para la que pretende formar a sus técnicos, puede observarse, como una especie de modelo de proceso de comunicación relativo a la generación, circulación y consumo de información, y en el que el papel específico lo asumen los diferentes públicos, dado que la imagen de una organización se genera en ellos (Vásquez, pág. 23)..

Bajo este sentido, el papel principal de la comunicación organizacional es encaminar a la organización al cumplimiento de sus objetivos planteados, para lo que es necesario pasar por una etapa de planificación de estrategias comunicacionales que mantienen la imagen y el nombre de una organización.

Pero, la comunicación organizacional funciona de manera bidireccional, por una parte pretende proyectarse como una empresa bien formada a nivel exterior, pero también en su interior fortalece los lazos entre trabajadores y sobre todo les permite llevar cabo una comunicación sin trabas de ningún tipo.

La comunicación organizacional en un grupo u organización es parte del fortalecimiento y desarrollo institucional y se concreta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y

articulaciones en y de la organización y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea. El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental (Favaro, 2006, pág. 6).

En la medida en que las organizaciones y las relaciones que ellas propician se han hecho complejas, los medios de comunicación evolucionan para adecuarse al nivel de avance y dificultad de esas relaciones. Sin embargo, el desarrollo de la comunicación no corresponde al complejo y dinámico proceso de desarrollo organizacional, a pesar de que los procesos de comunicación poseen una importancia vital para el logro de objetivos.

El trabajo de la organización es de vital importancia, conocer cuáles son los atributos según los que se estructura su imagen en cada público, y de acuerdo con ellos deberá establecer su acción comunicativa para intentar reforzarla, mantenerla o modificarla a sus intereses.

La comunicación constituye un elemento fundamental dentro de las organizaciones, ya que propicia la coordinación de actividades entre los individuos que participan en las mismas, y posibilita el alcance de metas fijadas.

Bajo el mismo sentido, Andrade entiende por comunicación organizacional “al conjunto de las relaciones, significados y medios que una institución pública o privada, establece con otras instituciones y con las personas a quienes sirve para posicionarse en su entorno” (Andrade, 2005, pág. 49).

La comunicación organizacional es la comunicación aplicada a las organizaciones, son todos los mensajes o información que se intercambian entre las personas que conforman la organización tanto dentro de ella como con su entorno, está presente en cualquier proceso institucional que involucra a los empleados (Caruso, 2011).

La incorporación del proceso comunicativo como función dentro de las organizaciones es un hecho reciente e incluso, algunas empresas e instituciones importantes aún no incluyen en su estructura orgánica un área dedicada a optimizar los flujos de comunicación interna y externa.

Dentro del esquema formal de la organización, que considera infinidad de procesos, el de comunicación ocupa un lugar destacado porque actúa como catalizador de las relaciones personales e institucionales.

La comunicación da vida al sistema organizacional, pues compone el medio para obtener la acción de todos sus integrantes. El desarrollo de la mayor parte de las actividades organizacionales incluye procesos de comunicación.

Con la guía de comunicación que se propone en esta tesis, se está creando un proceso de comunicación para la empresa TIW, que le permita aplicar las normas de salud y seguridad ocupacional, lo que a su vez beneficiará en aspectos de productividad y eficiencia a la empresa, como antes se explicó, los trabajadores valoran la preocupación al transmitirles información importante y rendirán mejor en el trabajo.

Para explicar lo que se señala en el párrafo anterior, la definición que proporciona Redding y Sanborn, aclara que la comunicación organizacional es entendida como “el hecho de enviar y recibir información dentro del marco de una compleja organización. Incluye a las comunicaciones internas, las relaciones humanas, las relaciones gerencia- sindicatos, las comunicaciones ascendentes, descendentes y laterales, las habilidades de comunicación (hablar, escuchar, escribir), y los programas de evaluación de las comunicaciones” (Goldhaber, 1984, pág. 21).

Para autores más contemporáneos como Gary Kreps, la comunicación organizacional "es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella” (Contreras, 2006).

Como antes se señaló la implementación de las normas de salud y seguridad interna, beneficia a toda la empresa TIW, y como se puede ver, con las definiciones anteriores, esto mejora los procesos de comunicación. Pues el flujo de información importante crea interacción y lazos de unidad, del “común” del que se hablaba al definir comunicación.

La comunicación es el factor eficiente que hace posible la interacción, la coordinación de actividades y el intercambio de información. Sin un adecuado flujo de comunicación interna, las actividades organizacionales no se desarrollan de forma correcta y ello repercute en el logro de sus finalidades.

Hectony Contreras plantea que la comunicación organizacional debe ser dividida en dos tipos, para lo que define (Contreras, 2006, pág. 29):

- Comunicación Interna: Cuando los esfuerzos están dirigidos al personal de la organización (directivos, gerencia media, empleados y obreros). Se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y

entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

- **Comunicación Externa:** Se dirige a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación). Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos y servicios.

Por lo tanto, la comunicación organizacional no se limita a la relación interna de sus miembros, sino que, a su vez, transmite y da paso a la comunicación externa, como parte de la imagen a primera vista que un cliente o el público en general, puede tener de cierta organización.

En este caso, con la guía de comunicación para la aplicación de normas de salud y seguridad ocupacional en TIW se pretende hacer uso de la comunicación organizacional tanto de manera interna como externa.

Es decir, se fortalecerán las relaciones internas y se priorizará el correcto funcionamiento sobre los cuidados a los empleados, pero también se comunicará de manera externa. Con la guía se quiere que otras empresas que trabajan en situaciones de peligro de accidentes de empleados, tomen como ejemplo la implementación de este producto comunicacional y se preocupen por los cuidados básicos y primordiales para evitar accidentes laborales.

Por último, otra definición de comunicación organizacional la proporciona Rafael Muñiz, quien señala que, ésta corresponde a “un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos” (Muñiz, 2010).

De esta manera, luego de un análisis profundo de las falencias en el tema de seguridad y salud ocupacional en cuanto a la comunicación, se planteó como solución para mejorar la comunicación organizacional, la implementación de la guía. Se tuvo conocimiento, que los directivos envían mensajes mediante correo electrónico a sus públicos internos, es decir a los operadores de TIW, pero este medio

no llega como se desearía, pues por las respectivas ocupaciones de los trabajadores y el tiempo que tienen para ingresar a internet, resulta ser limitado.

Por lo que, la aplicación de la guía de comunicación es la opción más adecuada para mejorar, en primer lugar, la relación interna de los miembros de TIW, y en segundo lugar, difundir la norma de salud y seguridad ocupacional, permitiendo que llegue a todos sin límite alguno.

En síntesis, se trata de posicionar a la organización en la mente de los públicos elegidos (internos y externos), para que TIW optimice su seguridad industrial en beneficio de sus trabajadores, directivos y clientes.

1.6 Guía dentro de la comunicación

Con los conceptos anteriores se puede tener un panorama más amplio del papel de la comunicación en las relaciones sociales y en este caso, el papel que desempeña en la empresa de insumos petroleros TIW. Anteriormente se definió comunicación organizacional, de donde se comprendió que la idea es compenetrar a la empresa y todos sus miembros para alcanzar objetivos comunes y generar más espacios para una óptima comunicación.

Pero, los mecanismos para alcanzar ese fin pueden variar según las necesidades del público, en este caso, los operadores de TIW. Como se señaló, los mecanismos que utilizaban los directivos para transmitirles información a los trabajadores, resultaron no ser los propicios, pues no se evaluó de forma previa la situación en cuanto a disponibilidad de tiempo, de recursos o de herramientas para acceder a esta información.

Parte de la evaluación de los procesos de comunicación que se llevaban a cabo en la empresa TIW, se pudieron conocer con la aplicación de la metodología que en el capítulo tercero de esta tesis se redactará, en donde entre las preguntas que se plantearon se conoció la necesidad por parte de los empleados de un producto comunicacional impreso que lo puedan leer en cualquier momento y que no les involucre mayor cantidad de tiempo.

De esta forma, se estableció la creación de una guía de comunicación para la aplicación de las normas de seguridad y salud ocupacional que llegue a todos los operadores y cimente las bases de la empresa industrial en su afán de conseguir la seguridad adecuada para sus miembros.

Por guía se entiende a “un mecanismo que tutela, rige u orienta, es un documento que incluye los principios o procedimientos para encauzar una fin, mediante informaciones que se refieren a un asunto específico” (Definiciones.es, 2000).

En este caso, el producto comunicacional es una guía que precisamente pretende transmitir y orientar mediante un mensaje claro que es la norma de seguridad y salud ocupacional, y en donde se obtendrá su posterior aplicación.

La necesidad de aplicar a la empresa TIW una guía de comunicación, puede ser explicada con la siguiente definición, planteada por José Bel Mallen, que señala, “las organizaciones que desean incrementar su productividad dependen de sus empleados para conseguirlo. Mientras los empleados se interrelacionan con sus iguales, sus superiores, amplían sus conocimientos de los antecedentes, experiencias, actitudes y conducta de las otras personas” (Bel Mallen, 2005, pág. 66).

El éxito de un producto comunicacional, en este caso, la guía de comunicación puede darse siempre y cuando se defina de la mejor manera aspectos como el diseño, los temas que tratarán, la extensión y todos los caracteres importantes que involucran al público al que va dirigido.

En el último capítulo de esta tesis, se mencionará cada uno de los aspectos que tendrá la guía de comunicación, luego de realizar el estudio previo para que el producto impacte y cumpla los objetivos en la empresa TIW.

Bel Mallen, a propósito de lo mencionado, considera que

“el estudio del mensaje es uno de los mayores retos en la tecnología de la información, la eficacia de cada mensaje viene acompañada de dos objetos básicos: la accesibilidad y la pertinencia, son inversamente proporcionales, de manera que si aumenta una de ellas disminuye la otra. Por lo que el riesgo mayor de pérdida de eficacia radica en un exceso de pertinencia y una nula accesibilidad, en cuyo caso no se logra el objetivo de la comunicación” (Bell Mallen, 2005, pág. 59 y 60).

Es por esto que para la elaboración de la guía de comunicación, se realizaron investigaciones que permitieron comprender qué sería atractivo para los operadores de TIW con lo que conozcan y apliquen las normas de seguridad industrial en sus labores diarias.

De aquí, la importancia en la comunicación que tiene una guía, para precisamente orientar y a su vez transmitir información de acuerdo al tema que se desee, en este caso, utilizando un lenguaje sencillo, además de gráficos para difundirlas normas de seguridad y la prevención de riesgos comprendidos en el campo laboral.

CAPITULO II

LA EMPRESA TIW Y LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

2.1 Descripción de la empresa TIW

2.1.1 Historia

La empresa petrolera Texas Iron Works (TIW) es una compañía que nace en 1917 fundada por la familia Pearce Goose Creek, en el Ecuador funciona desde 1998 como una representación de la compañía Minga S.A. A partir de mayo de 2002 adquiere su personería jurídica como TIW de Venezuela S.A. (Cámara de Comercio de Quito, 2013).

La empresa provee equipos de subsuelo para pozos petroleros como: colgadores de Liner, válvulas de seguridad, productos para corte de ventanas y llaves hidráulicas (Power Tongs).

2.1.2 Ubicación geográfica

TIW se encuentra ubicada en: Norte América, Sudamérica, Medio Oriente, Europa y Asia. Constituye la segunda compañía de colgadores de liners a nivel mundial. En el Ecuador la parte operativa se encuentra ubicada en Km. 4 ½ vía Shushufindi, dentro del campamento de la compañía Minga, posee una oficina administrativa en la ciudad de Quito.

2.1.3 Áreas de trabajo

Cuenta con áreas específicas que cumplen diferentes funciones, se describen en la propuesta técnica de Tiw y se señalan a continuación (Tiw de Venezuela S.A., 2011, págs. 6, 7, 8, 9):

- Gerencia de Operaciones

Se encarga de dar asesoría técnica a clientes y empleados, coordinar las operaciones en el campo, cuenta con un grupo de apoyo constituido por un técnico quien controla el cumplimiento de calibración de equipos, ensamble, almacenamiento y transporte.

- Área de calidad

Esta área se encarga de cumplir los requerimientos de calidad, seguridad y medio ambiente. Vigila el cumplimiento de normas, políticas y estándares que aseguren el bienestar individual y grupal de los miembros de la compañía.

- Área administrativa financiera

La función de esta área es el manejo organizacional y económico de la compañía. Se encarga de la administración del recurso humano y de la gestión.

- Área de recursos

Se encarga de la provisión de recursos necesarios humanos y la infraestructura, con el fin de mejorar la eficacia y satisfacción al cliente.

2.1.4 Cultura organizacional

Dentro de los propósitos que se plantea Tiw, se establecen (Tiw de Venezuela S.A., 2011, pág. 12 y 13):

- **Objetivos de la compañía**

Instalar equipos de colgadores de liners para pozos petroleros desarrollando un sistema de gestión de calidad efectiva orientado a la mejora continua que garantice al cliente el uso de un producto que cumpla con sus expectativas.

- **Estrategia global**

Desarrollar un sistema de gestión de calidad con el propósito de instalar equipos ensamblados bajo un riguroso control de calidad. En este proceso se emplean partes y componentes manufacturados en la planta de Houston, lo cual garantiza el cliente el uso de productos que cumplan con sus expectativas.

- **Misión**

Mantener altos estándares de productividad, con un mínimo nivel de accidentabilidad.

2.1.5 Clientes

La compañía ha establecido dos tipos de clientes: los usuarios y los clientes directos.

Los usuarios o clientes finales son aquellos que reciben los colgadores de liners ensamblados e instalados, al momento son (Tiw de Venezuela S.A., 2011, pág. 20):

- IPM – Schlumberger
- Repsol – YPF
- AEC (City Investing)
- Occidental
- EDC
- Pérez Companc
- Tecp Ecuador.

Los clientes directos son técnicos de TIW que reciben los colgadores ensamblados para incorporarlos al proceso de instalación.

2.1.6 Datos generales

En Ecuador, como en otros países, la política de TIW es llenar las plazas de trabajo con personal local y operadores completamente capacitados para realizar los trabajos dentro o fuera del país.

TIW, tiene la responsabilidad de proveer un lugar de trabajo, el mismo que es designado y manejado de forma que pueda proveer un ambiente saludable y seguro para cada empleado, subcontratista, visitantes e invitados en las localidades de TIW. Sigue las Reglas de Seguridad, Procedimientos y Políticas.

Son responsabilidad de los Administración, Supervisores, Coordinadores y cada empleado:

En el ámbito de la seguridad laboral, la referencia a las condiciones de trabajo se efectúa con la consideración de que el empresario debe controlar tales condiciones para que no supongan una amenaza para la seguridad y la salud del trabajador y, al mismo tiempo, se alcance una calidad de trabajo.

- **Materiales e instalaciones que dispone:**

Instalaciones (eléctrica, de gases, de vapor)

Equipos de trabajo (máquinas, herramientas, aparatos a presión, de elevación, de manutención)

Almacenamiento y manipulación de cargas u otros objetos, de materiales y de productos.

Materiales y productos inflamables.

Productos químicos peligrosos en general.

- **Peligros:**

- Exposición a agentes físicos (ruido, vibraciones, radiaciones ionizantes, radiación ultravioleta, radiación infrarroja)
- Exposición a agentes químicos y ventilación industrial
- Calor y frío
- Climatización y ventilación general. Calidad del aire
- Iluminación.

2.2 La salud y la seguridad ocupacional

2.2.1 Salud ocupacional

Dentro de los conceptos necesarios de definir en esta tesis, se encuentra el de salud ocupacional, pues al ser el objetivo de la guía de comunicación que aquí se propone, debe conocerse la definición.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que hablar de salud refiere a “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Organización Mundial de la Salud, 1986).

La salud ocupacional, que se maneja en las diferentes empresas, además de proporcionar cuidados médicos a los trabajadores y directivos cuando lo requieran, debe permitir a cada miembro de la empresa conocer los riesgos que pueden suscitarse en su ambiente laboral y los respectivos cuidados.

La salud ocupacional es una disciplina de la salud pública que tiene por objetivo promover el más alto grado de bienestar físico, mental y social del trabajador, además de mantenerlos exentos de riesgos resultantes en la realización del trabajo (Slideshare, 2006).

Es por esto que, en esta tesis se propone una guía comunicacional para la aplicación de las normas de seguridad y salud ocupacional en la empresa TIW, como parte importante en el desarrollo y convivencia diaria dentro de la misma, que permita a sus trabajadores conocer el cuidado que deberían tener en sus labores dentro de la empresa además de ampararse en la norma que garantiza su bienestar.

La OMS también define la salud ocupacional y señala que es:

“una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo (Organización Mundial de la Salud, 2000).

2.2.2 Seguridad ocupacional

La guía comunicacional servirá para que de forma posterior se apliquen las normas de seguridad y salud en la empresa TIW. Bajo este sentido, es necesario definir seguridad, lo que permitirá entender todo lo que engloba este término y el porqué de la necesidad de establecerse en las diferentes empresas de forma directa.

Seguridad es un estado en el que los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones (INSQP, 2011).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT),

“la Seguridad Ocupacional es un concepto de corte profesional que apunta a garantizar seguridad integral y prevenir los riesgos de percances que puedan sufrir los miembros de una organización, pero además tiene implicaciones legales importantes y por esta razón va más allá de la simple seguridad física, integrando la correcta gestión de procesos de la empresa (Organización Internacional del Trabajo, 2000).

Por lo tanto, son las empresas las que deben garantizar la seguridad a sus trabajadores para que el desempeño de sus labores se desarrolle con normalidad. Los procesos internos de la empresa, no pueden dejar de lado la preocupación por llevar a cabo formas de llegar a los empleados con las normas de seguridad que les permita prevenir riesgos y accidentes laborales.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), define a la seguridad ocupacional como el “conjunto de técnicas y actividades destinadas a la identificación, valoración y control de las causas o condiciones de trabajo que pueden generar accidentes de trabajo, daños a la propiedad o producción” (IESS, 2008, pág. 56).

La guía comunicacional, por lo tanto, se convertiría en una actividad destinada a la identificación de riesgos y posibles accidentes que afecten a la producción industrial. La aplicación de las normas de seguridad y salud ocupacional en la empresa Tiw, como antes se mencionó quiere fortalecer a la empresa y crear relaciones humanas adecuadas al interior de la misma.

2.2.3 Riesgos y accidentes ocupacionales

2.2.3.1 Riesgos ocupacionales

No se puede hablar de salud y seguridad ocupacional sin la existencia de riesgos y accidentes en el trabajo, lo que precisamente se pretende prevenir con la aplicación de las normas respectivas y con la ayuda de la guía comunicacional que se propone.

En el contexto de la seguridad y salud en el trabajo, se define riesgo laboral como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo, según su gravedad, se valorará conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y su severidad o magnitud.

El riesgo laboral se produce por la existencia de factores de peligro o riesgo, que se definen como “aquellas situaciones o condiciones de trabajo que pueden perjudicar la salud del trabajador. La OMS define el riesgo como aquella situación de trabajo que puede romper el equilibrio físico, mental o social del trabajador” (Publicaciones, 2011, pág. 168).

Los factores de riesgo se pueden clasificar en cuatro categorías:

- Condiciones de seguridad: son aquellas condiciones materiales que influyen sobre la accidentabilidad: elementos móviles, cortantes, electrificados, combustibles, entre otros
- Factores de tipo físico, químico, y biológico: son los que engloban contaminantes como el ruido, vibraciones, iluminación, condiciones termo higrométricas (temperatura, humedad, velocidad del aire)
- Factores ligados a las características del trabajo: se refiere a los esfuerzos físicos, que pueden producir algún daño en el trabajador
- Factores relacionados con la organización del trabajo: es un conjunto de factores que se refiere a aspectos tales como el clima laboral, el reparto de tareas, comunicación interna, entre otros.

2.2.3.2 Accidentes de trabajo

Se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o a consecuencia del trabajo que ejecuta (Publicaciones, 2011, pág. 19).

Comúnmente se habla de riesgo de accidente, por ejemplo, al suscitarse una caída de altura, de atrapamiento, de explosión, que puede ser desencadenado por la existencia de uno o, en general, varios factores de riesgo, antes mencionados.

Existen tipos de riesgos ocupacionales, los mismos que deben ser conocidos en todas las empresas y evitados mediante la aplicación de las normas de seguridad y salud laboral y que en la guía comunicacional serán expuestos.

De esta forma, entre los tipos de riesgos ocupacionales se mencionan (Revalca, 2009):

- Riesgos físicos: Son aquellos factores inherentes al proceso y/u operación en el puesto de trabajo y sus alrededores: producto generalmente de las instalaciones y equipos. Incluyen niveles excesivos de ruido, vibración, temperaturas y presiones extremas, radiaciones ionizantes caídas de diversos tipos
- Riesgos químicos: Se produce por el manejo de productos químicos para diversos fines, los mismos que pueden estar almacenados en cilindros, bombonas, tanques de almacenamiento, o formar parte de procesos en forma de gases, líquidos, vapores, niebla, humos y polvos
- Riesgos biológicos: Están asociados a los agentes patógenos (bacterias, hongos, parásitos), que pueden afectar la salud y el bienestar humano, causando alergias, infecciones, envenenamiento, dermatitis, ya sea por contagio directo o por medio de fuentes o vectores
- Riesgos ergonómicos: Se producen por la inadecuada adaptación de los sistemas o medios de trabajo al trabajador. Estos riesgos podrían disminuir el rendimiento laboral y causar fatiga muscular, dolores y calambres. Se pueden producir por iluminación, posturas y señalización inadecuadas
- Riesgos psicosociales: Son un conjunto de situaciones de origen familiar, social y laboral a las cuales se enfrenta el trabajador y que puede originar condiciones de malestar, fatiga, ansiedad, apatía, stress, disminución en el rendimiento de trabajo o desmotivación.

Para cada uno de los accidentes ocupacionales y los riesgos que se mencionaron, existen formas de prevención o de ser el caso, de cuidado, los mismos que se encuentran en la norma de seguridad y salud que pretende asegurar su aplicación con la guía de comunicación para la empresa Tiw y sus trabajadores, en donde se conozca uno a uno los procesos de protección a los miembros de una empresa que desempeñe sus labores con algún tipo de riesgo.

2.3 Normativas vigentes sobre Salud y Seguridad ocupacional

Los documentos normativos que contienen disposiciones sobre los cuidados en salud y seguridad ocupacional que serán la guía para el producto comunicacional propuesto son:

- IRAM 3801:1998 – Sistemas de gestión de Normalización y Salud Ocupacional
- OHSAS 18001 – Seguridad y Salud Ocupacional.

Estas normativas contribuyen a la mejora en la prevención de los accidentes y en consecuencia a la rentabilidad de todas las empresas. Lo que a su vez permite que el trabajador se sienta seguro en su ambiente de trabajo, como parte de sus derechos laborales.

Las dos normativas establecen los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para que las organizaciones puedan optimizar el rendimiento de su sistema, así como controlar eficazmente los riesgos asociados con sus actividades.

Los beneficios esperados por la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional son (Correa, 2013):

- Minimizar el riesgo a empleados, instalaciones y otros
- Mayor control sobre el cumplimiento de los requisitos legales
- Mejorar el desempeño de negocios
- Establecer una mejor imagen empresarial.

2.3.1 Normativa Osha

Como se mencionó, una de las normas que respaldan la seguridad industrial para los trabajadores es la Administración de Seguridad Laboral y Salud (OSHA) que fue creada en 1970 por el Acta de Seguridad Laboral y Salud.

Con este reglamento se proporcionó al trabajador nuevos derechos y responsabilidades, entre las que se mencionan:

- Revisar las copias de las normas, reglas, regulaciones, y requerimientos apropiados que el empleador debería tener disponible en el lugar de trabajo
- Pedir información del empleador sobre los riesgos de seguridad y salud en el lugar de trabajo, las precauciones que deben tomarse, y los procedimientos a seguirse si el empleado está involucrado en un accidente o está expuesto a sustancias tóxicas
- Tener acceso a los informes médicos y de exposición importantes del empleado
- Pedir al director del área de la OSHA que conduzca una inspección si ellos creen que existen condiciones riesgosas o violaciones a las normas en el lugar de trabajo
- Hacer que un representante autorizado de los empleados acompañe al oficial de cumplimiento de la OSHA durante su recorrido de inspección
- Responder a las preguntas del oficial de cumplimiento de la OSHA, especialmente si no hay ningún representante autorizado de los empleados que acompañe al oficial de cumplimiento en la "vuelta" de inspección
- Observar con todo monitoreo o medición de materiales peligrosos y ver los registros resultantes, como se especifica en el Acta, y como requieren las normas de la OSHA.
- Hacer que un representante autorizado, o ellos mismos, revisen el Cuaderno de Trabajo y el Sumario de Lesiones Laborales (OSHA No. 200) en un momento razonable y de una manera razonable

- Oponerse al período de enmendación señalado por la OSHA para corregir cualquier violación en la citación dada al empleador escribiendo al director OSHA del área dentro de los 15 días hábiles a partir de la fecha en la que el empleador reciba la citación
- Presentar una solicitud escrita al Instituto Nacional para la Seguridad Laboral y la Salud (NIOSH) para la información sobre si alguna substancia en el lugar de trabajo tiene potencialmente efectos tóxicos en la concentración que se está usando, y retener los nombres del empleador, en caso de que se pida
- Ser notificado por el empleador si el empleador solicita una variante de una norma OSHA, y prestar declaración en una audiencia de variación y apelar la decisión final
- No dar a conocer al empleador los nombres, después de solicitarlo a la OSHA, si se ha presentado una queja escrita y firmada
- Estar informado de las acciones de la OSHA relacionadas con una queja y pedir una revisión informal de toda decisión de no inspeccionar o de no dar una citación
- Presentar una queja de discriminación Sección 11 (c) si son castigados por ejercer los derechos arriba mencionados o por negarse a trabajar cuando están confrontados con un riesgo de muerte inminente o lesiones graves y no hay suficiente tiempo para una inspección de la OSHA; o presentar una queja de represalia Sección 405 (bajo el Acta de Asistencia de Transporte de Superficie (STAA)). (OSHA, 2008).

La empresa TIW, que es objeto de esta tesis, en la aplicación de la metodología que en el capítulo tres se describe, mostró su conformidad de utilizar un medio de comunicación necesario para manejar la salud y seguridad en el área de trabajo que desempeñan. La empresa considera que la prevención de daños y riesgos de salud y seguridad son tan importantes como la producción, ventas y calidad de sus productos.

La aplicación de la guía comunicacional es importante, porque como menciona Roberto Parra, experto en salud y seguridad ocupacional, este tema:

“es una responsabilidad fundamental para todos los empleados que entiendan la política, procedimientos, normas, salud y seguridad, además de identificar las causas potenciales de accidentes. Los procedimientos para la seguridad operativa y el entrenamiento de empleados en Salud, Seguridad y Medio Ambiente conducen a la prevención de un accidente y son específicamente responsabilidades para cada Gerente, Coordinador QHSE y Empleado de cualquier compañía” (Parra, Manual de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, 2003, pág. 9).

En la empresa TIW, el departamento de QHSE, asistirá a los miembros de la organización para alcanzar las metas de salud y seguridad ocupacional con la ayuda de la guía comunicacional, además de capacitar con programas especialmente desarrollados para ajustarse al Estado local y regulaciones gubernamentales o regionales, así como para con los requerimientos de los clientes.

La guía comunicacional para la aplicación de normas de seguridad y salud, no será por sí misma la solución a los accidentes laborales o la prevención única de daños, le corresponde al personal, a través de su participación e interés, la aplicación y mejora del ámbito de salud y seguridad ocupacional en TIW.

2.4 Responsabilidad para la seguridad y salud ocupacional

Todas las empresas públicas o privadas tienen la responsabilidad de garantizar a sus empleados seguridad mediante la aplicación de normativas que cuiden sus derechos y les prevenga de daños y accidentes en el trabajo.

La empresa TIW, por lo tanto, tiene la responsabilidad de proveer a sus miembros de un lugar de trabajo, designado y manejado de manera que pueda brindarles un saludable y seguro ambiente de trabajo para cada empleado, subcontratista, visitantes e invitado en las localidades.

Cada departamento que forma parte de este compromiso y responsabilidad en la aplicación de las normas de salud y seguridad ocupacional. A continuación se describe la parte de esta responsabilidad que la empresa Tiw y sus diferentes departamentos tienen para con sus trabajadores (Tiw de Venezuela S.A., 2011, págs. 76, 77, 78):

Administración:

La administración es responsable de la ejecución de los procedimientos y políticas de salud y seguridad de la compañía, dentro del área de trabajo. Ellos coordinarán la acción e interés del manejo o administración, promocionarán las normas de salud y seguridad y recomendarán cambios al programa de seguridad existente.

Supervisores y Coordinadores:

Los supervisores son responsables del funcionamiento y cumplimiento de las normas de salud y seguridad, deben mantener el interés y preocupación por el bienestar y seguridad de cada empleado que está bajo su supervisión.

Además, deben crear y mantener un buen ambiente de trabajo para asegurar que los empleados sean entrenados y familiarizados con los procedimientos y normativas de seguridad y salud de la empresa en

El Coordinador QHSE asistirá a toda la administración y locaciones para lograr acoplamiento con las regulaciones locales, gubernamentales y seccionales, proporcionarán la información adecuada para los conocimientos de salud y seguridad ocupacional.

Empleado:

Cada empleado es responsable de conocer y cumplir la norma de salud y seguridad ocupacional que encaje en su área de trabajo, con esto puede prevenir un daño personal al mismo empleado o de sus compañeros.

Empleados y/o grupos de empleados son también responsables por hacer recomendaciones al plan de seguridad y salud ocupacional en la empresa (Parra, Manual de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, 2003, pág. 24).

2.5 Procesos empresariales para la aplicación de las normas de salud y seguridad ocupacional

Para garantizar la aplicación y éxito de las normas de salud y seguridad ocupacional en las diferentes empresas, Parra, señala algunos puntos que se deberían llevar a cabo y que, en su mayoría la empresa Tiw cumple, pero que, con que, la guía comunicacional se respaldará para así dar realce al cuidado del trabajador en la empresa.

2.5.1 Capacitación y orientación para el empleado

A todos los empleados se les debe entregar una copia de las normas de salud y seguridad. El coordinador QHSE o Gerente de planta, capacitará de forma constante a los empleados, mediante reuniones y colocación de videos de orientación internacional de seguridad. Todos estos procesos deben llevarse a cabo de manera constante, entre cuatro a cinco veces por año.

El objetivo de capacitaciones es de proveer normas para ayudar al entendimiento de las responsabilidades de seguridad para cada empleado, y al mismo tiempo que éste se involucre en el proceso y compenetre con la empresa y su cuidado al personal de trabajo (Parra, Manual de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, 2003, pág. 36).

2.5.2 Comité de seguridad

Cada empresa debería contar con un comité de seguridad que garantice la aplicación y el cumplimiento de la norma de seguridad y salud y sobre todo que esté preocupado de forma constante por el bienestar de los trabajadores en sus labores diarias dentro de la empresa. A continuación se presentan los lineamientos que justifican la presencia de este comité en una empresa (Parra, Manual de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, 2003):

Propósito

La función del comité de seguridad, es promover el programa de prevención de accidentes de la Compañía, revisar las prácticas de trabajo y condiciones inseguras, crear y mantener el interés en la

seguridad, programa, para proveer con esto buenas actitudes de seguridad, y recomendar medidas correctivas por cualquier discrepancia de seguridad que se pueda notar. El comité es encargado del establecimiento y mantenimiento de un medio ambiente seguro en el trabajo para los empleados.

Organización de un comité

El Comité de Seguridad será conformado por empleados preocupados por su propio bienestar bajo la dirección del coordinador QHSE.

El comité trabajará en un principio de seguridad y salud, de manera que los demás empleados estarán involucrados y sientan apoyo y protección por parte de la empresa.

2.5.3 Reuniones de seguridad

La responsabilidad para conducir las reuniones de seguridad, pertenece al gerente de unidad o planta, coordinador QHSE u otro representante designado por la empresa. Las reuniones se deben mantener al menos una vez por mes y la asistencia deberá ser de carácter obligatorio.

En los temas de la reunión se podrá incluir la experiencia de accidentes, comentarios de los empleados, resultados de las inspecciones de seguridad, y memorándums de seguridad. El Coordinador QHSE proveerá los materiales de seguridad de acuerdo a las necesidades (Parra, Manual de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, 2003, pág. 68).

2.5.4 Las inspecciones de seguridad

Las inspecciones de seguridad son los procedimientos más importantes para prevenir accidentes. A través del procedimiento de inspección, se determina si la infraestructura, los equipos o las medidas que se llevan a cabo son las adecuadas o deben ser modificadas para evitar riesgos.

Los procedimientos de inspección tienen dos objetivos básicos:

- 1) Mantener una rentabilidad operacional
- 2) Mantener seguro el medio ambiente de trabajo.

Para conseguir los objetivos, la compañía hace una inspección de seguridad que es ejecutada trimestralmente por el coordinador de QHSE o gerente.

Es importante para el coordinador QHSE entender que las inspecciones de seguridad no deberán ser conducidas para descubrir principalmente cuantas cosas son incorrectas, más que nada se debe determinar si todo es satisfactorio. La inspección deberá descubrir que todas las condiciones sean correctas y que estén con los respectivos estándares aprobados (Parra, Manual de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, 2003, págs. 68,74).

2.5.5 Respuesta de Emergencia

La empresa debe establecer un plan de acción en respuesta a una emergencia médica que puede surgir en determinada localidad involucrando empleados, clientes o visitantes.

Procedimiento general

En el caso de la empresa TIW, se establece un plan de emergencia o respuesta de equipo. Este equipo entrenado será alertado y responderá a todos las emergencias leves y graves que puedan requerir de asistencia médica.

Cada gerente de localidad y coordinador QHSE, ayudarán en la selección de un equipo basado en la localización, antecedentes, cambios en el horario y deseo de ser miembro del equipo. El mismo que procederá de la siguiente forma:

- A. Después de ser alertado para un accidente o herida los miembros del equipo verán que es lo que pueden hacer de una manera segura, si es necesario el equipo deberá estar capacitado para proporcionar primeros auxilios
- B. Los miembros del equipo después de la revisión de la herida y analizar el accidente, darán las recomendaciones necesarias para ayudar a la asistencia médica dependiendo de la clase de emergencia, localización y número de personas involucradas

- C. Cada miembro del equipo recibirá el soporte o entrenamiento básico de procedimientos de primeros auxilios con la certificación de una Agencia afuera o el Departamento de Entrenamiento como: Asociación Americana de Corazón, Cruz Roja
- D. Los miembros del equipo serán responsables por el chequeo de todos los equipos médicos de primeros auxilios así como también los suplementos mensuales en su respectiva localización (Parra, Manual de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, 2003, pág. 89).

2.5.6 Reporte de accidentes

El objeto de un reporte de accidentes es el de comunicar de acuerdo a los procedimientos de la empresa algún tipo de inconveniente laboral. Algunas leyes de estado dan un tiempo límite para los reportes que están estipulados en un tiempo de período después de cada accidente o lesión. El período normal es de cinco días laborables desde la fecha de la lesión que requiere de atención médica. El Coordinador de QHSE debe también ser notificado para mandar los documentos requeridos a los lugares respectivos (PARRA, 2003, pág. 89).

Este reporte debe realizarse con la mayor brevedad posible a los encargados de la seguridad, en este caso al coordinador, para que pueda verificar la gravedad de daño y aplicar los cuidados necesarios. Sin duda, como se ha señalado a lo largo de esta parte teórica de la tesis, todas las empresas deben propender a evitar accidentes laborales, con la aplicación de la norma de seguridad y salud ocupacional.

En el caso de suscitarse algún accidente, este debe tomarse como un ejemplo para la prevención de otro igual, mediante la difusión continua de los cuidados que cada empleado debe tener para sí mismo y sus compañeros.

En la empresa TIW, según el reporte anual de accidentes en el trabajo, se evidencia que en el año 2011 se reportó un solo caso por caída, mientras que en el 2012 no cuenta con ningún percance (Tiw de Venezuela S.A., 2011). Esto es señal del cuidado y buen manejo que la empresa tiene en el tema de cuidados en la seguridad y salud ocupacional. Si bien es cierto, la empresa refleja una correcta aplicación de las normas de salud y seguridad, es necesario, de forma constante recordar e incitar a la aplicación de la norma por parte de los trabajadores.

A lo largo de toda esta parte inicial de la tesis se mencionó que el objetivo de la guía comunicacional para la aplicación de normas de seguridad y salud ocupacional es fortalecer el ambiente de trabajo de la empresa TIW y sobre todo ocasionar que otras empresas tomen como ejemplo esta guía y quieran aplicarla en sus casos, como forma de unión empresarial. Es así como la guía será de utilidad tanto de forma interna como externa.

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL GRUPO OBJETIVO

3.1 Objeto de la investigación de campo

La investigación de campo buscó recabar de la Población de estudio dos elementos precisos, que son de vital importancia para el planteamiento de la propuesta:

- a) La necesidad de contar con una guía comunicacional renovada para el control de riesgos ocupacionales de las y los trabajadores del sector petrolero. Esta guía renovada busca superar las falencias detectadas en otras que están en uso actualmente por parte de las y los trabajadores del sector
- b) Las características comunicacionales, gráficas y de contenido, que debería contener dicha guía. Son los actuales usuarios de guías y manuales quienes revelan datos orientadores de cómo debería elaborarse un material impreso para la seguridad y salud de los trabajadores.

3.2 Metodología

3.2.1 Método

Aquí se aplicó y desarrolló el Método Científico que, de acuerdo con el investigador Hugo Cerda Gutiérrez, consiste en analizar el objeto de estudio de lo general, es decir desde los conceptos y presupuestos que explican algo; hasta lo particular, que es lo concreto o la realidad (CERDA, 1993, pág. 55). Así también, este método procede desde lo particular a lo general, después de realizar el paso anterior.

Esto se aplicó de manera rigurosa para realizar la investigación de campo y también para plantear la propuesta de guía.

3.2.2 Tipo de estudio

El tipo de estudio desarrollado en esta investigación fue el descriptivo. Para Roberto Hernández Sampieri, “en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así –valga la redundancia– describir lo que se investiga” (HERNÁNDEZ SAMPIERI, 2010, pág. 61).

Lo que se buscó en esta investigación fue describir el objeto de estudio, así como sus distintos componentes, con el propósito de mostrar el problema en toda su magnitud y así determinar las mejores soluciones a nivel gráfico y periodístico o de contenidos.

3.2.3 Población de estudio

La población de estudio abarca a los 2315 trabajadores del sector petrolero que existen en el país, según los datos proporcionados por la estatal Petroecuador (PETROECUADOR, 2013), quienes laboran en el sector público y privado.

Estos trabajadores se encuentran distribuidos tanto en el área urbana y rural, como en los campos de producción en el Oriente ecuatoriano, del que forma parte la empresa Tiw.

3.2.4 Muestra

Para definir el número de encuestas que se aplicaron a una muestra matemática y estadísticamente calculada de los trabajadores del sector petrolero ecuatoriano. Esta muestra es probabilística, pues cada integrante de esta tiene la misma posibilidad de ser seleccionado, de acuerdo con una tabla de números aleatorios.

Se empleó la siguiente fórmula, con un margen de error del 5% y considerando el tamaño de la Población de Estudio, de 2315 miembros:

Fórmula

n = Tamaño de la muestra

d^2 = Varianza de población respecto a sus características

$N - 1$ = Corrección

N = Población

E = Error

Z = Valor niveles de confianza

$$n = \frac{N d^2 Z^2}{(N - 1) E^2 + d^2 Z^2}$$

Valores

$$n = \frac{(2315) (0.25) (1.96)^2}{(2315 - 1) (0.05)^2 + (0.25) (1.96)^2}$$

$n = 335$ (número de encuestas)

3.2.5 Técnica

Se aplicó una encuesta estructurada con preguntas de multiopción para una rápida aplicación del instrumento, así como para la tabulación y análisis de los resultados.

3.2.6 Instrumento

El instrumento aplicado fue el cuestionario estructurado. Este se organizó con preguntas precisas y en un número finito, lo que facilitó la aplicación de las encuestas y el análisis de sus resultados. Cada pregunta contó con sus respectivas opciones.

3.2.7 Procedimientos

Para la encuesta

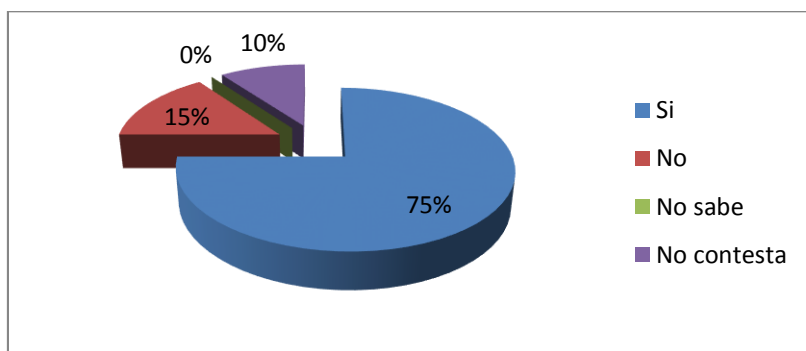
- Determinación del objeto de la encuesta
- Levantamiento del instrumento de la encuesta
- Determinación de la muestra
- Selección probabilística de los sujetos a quienes se aplicará el instrumento de la encuesta, de acuerdo con una tabla aleatoria
- Ubicación geográfica e institucional de los miembros de la muestra
- Plan de encuesta
- Concreción de citas para la aplicación de la encuesta
- Reproducción de los formularios correspondientes
- Capacitación de cinco investigadores – encuestadores para la aplicación de formularios
- Aplicación de la encuesta
- Análisis de resultados
- Presentación de resultados.

3.3 Presentación y análisis de resultados

Para presentar los resultados, se muestra en primer lugar la pregunta realizada. Luego de esto, se explicita las respuestas tanto de manera gráfica como escrita, además de analizar cada dato proporcionado por los miembros de la muestra.

Pregunta 1: ¿Conoce qué son los riesgos ocupacionales?

Gráfico 1: Conocimiento de riesgos ocupacionales



Fuente: Investigación de campo

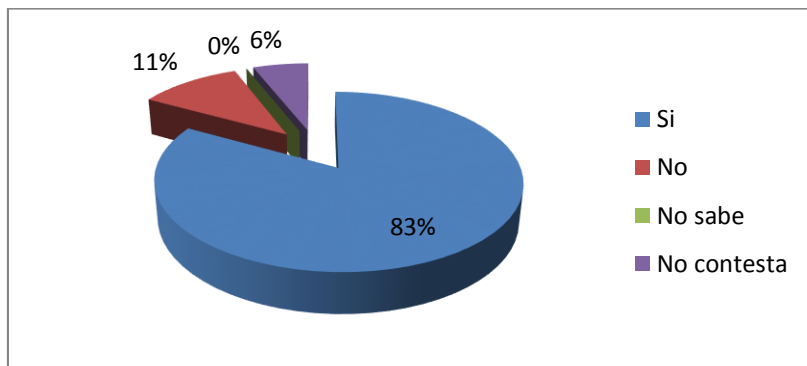
Autora: Bianca Ramos

En esta pregunta, el 75% de las personas consultadas dice que si conocen qué son los riesgos ocupacionales. Esto muestra a una Población de estudio que conoce sobre el tema materia de la investigación de campo.

Un 15% dijo que no conoce sobre lo consultado y un 10% no respondió la pregunta. Si se toma en consideración estos dos últimos datos, que agrupan a un 25% de la Población de investigación, se puede suponer que existe, de alguna manera, peligro respecto al conocimiento de las personas consultadas sobre una cuestión primordial que forma parte de sus actividades cotidianas.

Pregunta 2: ¿En su trabajo, antes de iniciar sus actividades laborales, le entregaron una guía de control de riesgos ocupacionales y le indicaron cómo usarla?

Gráfico 2: Entrega – instrucción de guía



Fuente: Investigación de campo

Autora: Bianca Ramos

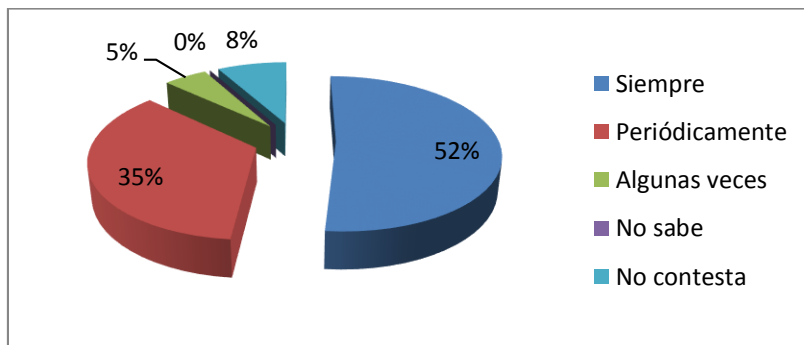
Las personas consultadas, en el orden del 83%, en esta pregunta respondieron que al iniciar sus actividades laborales en una empresa, sí les entregaron una guía de riesgos ocupacionales y les indicaron como usarla.

Esto representa un aspecto positivo en la investigación, pues además de conocer sobre el tema, la Población de Estudio dice contar con la guía o manual de riegos ocupacionales de su empresa, lo que implica que poseen un documento al que pueden regresar para mirar temas que les preocupan o resolver inquietudes para evitar accidentes en sus lugares de trabajo.

Un 6% de las y los encuestados no contestó la pregunta, lo que en realidad no representa un dato representativo.

Pregunta 3: Si recibió dicha guía, ¿usted cumple con las normas y procedimientos contenidos de control de riesgos ocupacionales que este documento propone?

Gráfico 3: Cumplimiento de guía



Fuente: Investigación de campo

Autora: Bianca Ramos

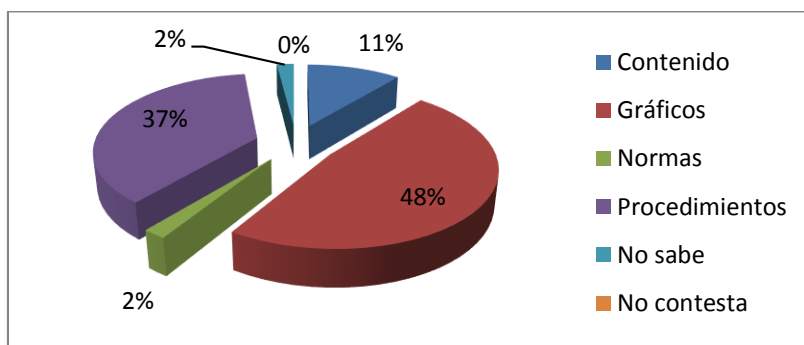
Esta pregunta proporciona datos particularmente interesantes para la investigación, pues solo un 52% de las personas encuestadas dicen que cumplen SIEMPRE con las normas y procedimientos establecidos en la guía de riesgos ocupacionales. Esto significa un cuidado personal y permanente en el trabajo para evitar accidentes. En apariencia esto es bueno, sin embargo, si se analiza la cuestión con detenimiento, supone que a pesar de conocer sobre el tema y de contar con el material impreso respectivo, no todos los trabajadores cumplen a tiempo completo el conjunto de normas y prácticas que supone su seguridad en el trabajo. El porcentaje de quienes practican normas de seguridad en el trabajo es alto, pero no implica a todos.

Un 35% dijo que cumple con las normas de la guía PERIÓDICAMENTE, lo que refuerza el análisis expuesto líneas arriba. No hay un cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad, especialmente en un sector de la producción que conlleva riesgos por su propia naturaleza. Este dato resulta también alarmante, pues refiere un peligro inminente para la seguridad de quienes prestan sus servicios en el sector petrolero del país, que es particularmente sensible a los cambios y alteraciones de cualquier tipo, además de su importancia para la economía nacional.

ALGUNAS VECES dijo que lo hacía un 5% de las y los encuestados, mientras que un 8% prefirió no responder a esta pregunta.

Pregunta 4: ¿Qué la falta a la guía de control de riesgos ocupacionales que usted tiene?

Gráfico 4: Cambios en guía



Fuente: Investigación de campo

Autora: Bianca Ramos

Los cambios que podrían realizarse en la guía son varios pero precisos, desde la óptica de los potenciales usuarios de la guía que se propone con esta Tesis de Grado. Las personas consultadas, en un 48%, dicen que en la guía debería incorporarse más gráficos, lo que supone una ayuda visual para que las normas y procedimientos establecidos textualmente sean de fácil aplicación.

Esto significa que las actuales guías y manuales adolecen de este problema, que resultan no del todo claras o que provocan confusiones, por lo que una ayuda visual sería importante para evitar el riesgo ocupacional de las y los trabajadores del sector petrolero del Ecuador. El texto no es suficiente ni del todo directo para orientar el desarrollo de prácticas de seguridad en el trabajo, de acuerdo con las personas encuestadas. Igualmente, en la encuesta se dice, por parte del 37% de las personas, que deberían incorporarse procedimientos para evitar riesgos y accidentes en el trabajo. Si esta respuesta es relacionada con la anterior, puede observarse que significan lo mismo.

Los procedimientos hablan de los pasos que se deben seguir para no sufrir accidentes en el trabajo. Si a dichos procedimientos se los lleva a la práctica a través de imágenes, se potencia la utilidad de una guía de riesgos ocupacionales.

Un 11% señaló que deberían incorporarse contenidos.

CAPÍTULO IV

MARCO PROPOSITIVO

GUÍA COMUNICACIONAL PARA TIW

4.1 Introducción

La siguiente propuesta de guía comunicacional para riesgos ocupacionales de los trabajadores del sector petrolero ecuatoriano, particularmente dirigida a los colaboradores de la empresa internacional TIW, busca solucionar un problema preocupante detectado en la investigación previa, como es la falta de cumplimiento permanente de procedimientos para evitar siniestros humanos en el trabajo.

Se detectó, en la indagación de campo, que solamente un poco más del 50% de las personas que trabajan en el sector petrolero del país y que usan guías - manuales de seguridad laboral, atienden estos documentos SIEMPRE. El resto de personas consultadas, lo hace de forma PERIÓDICA y ALGUNAS VECES, lo que resulta un dato alarmante, pues el sector petrolero, por su propia naturaleza, conlleva riesgos para quienes laboran en él.

Este es un sector particularmente riesgoso para el trabajo de los seres humanos y la historia mantiene registros de accidentes que en su mayoría fueron fatales, como el de la Refinería de Esmeraldas, ocurrido en el año de 1998, que dejó alrededor de 35 trabajadores fallecidos y más de 120 moradores que sufrieron igual suerte, aparte de los 3200 pobladores esmeraldeños que resultaron damnificados por un flagelo que pudo evitarse con solo aplicar un plan mínimo de seguridad laboral.

Es por esta razón, que se pretende con la propuesta solucionar el problema detectado, para así evitar accidentes en el trabajo y las consiguientes consecuencias tanto para la salud de los trabajadores, el bienestar de sus familias y la productividad de las empresas, especialmente de la petrolera TIW, que es el sujeto de esta investigación.

El contenido de la guía está organizado de tal manera que resulta de fácil comprensión para el lector, reforzado por gráficos e imágenes que orientan los procedimientos de seguridad que deben obligatoriamente cumplir los colaboradores de TIW para realizar sus actividades laborales cotidianas.

Resalta la especial atención que se puso en los gráficos e imágenes, para orientar los pasos que debería seguir un trabajador para mantenerse en condiciones óptimas y así desarrollar sus actividades diarias de forma segura.

4.2 Objetivos

4.2.1 Objetivo general

Elaborar una guía de riesgos ocupacionales para los trabajadores del sector petrolero y principalmente de la empresa TIW, que mediante recursos gráficos e imágenes, oriente el fiel cumplimiento de normas, procedimientos y prácticas de seguridad y salud ocupacional.

4.2.2 Objetivos específicos

- Destacar las normas y procedimientos básicos de seguridad ocupacional en la empresa TIW, contrastándolas con eventos negativos que podrían ocurrir si no se cumple con estas de forma rigurosa
- Mostrar de forma gráfica los pasos que deberían seguirse antes, durante y después de cada actividad laboral en el sector petrolero y específicamente en la empresa TIW
- Organizar el contenido e imagen de la guía, de tal manera que resulte agradable para su uso y conservación por parte de los trabajadores del sector petrolero y particularmente de la empresa TIW.

4.3 Marco Metodológico

Para desarrollar la propuesta de esta guía, metodológicamente se procedió de la siguiente manera:

Consulta de fuentes secundarias

Estas se utilizaron para la generación de datos bibliográficos, hemerográficos y documentales sobre el tema propuesto. Se realizó un análisis bibliográfico y documental de la seguridad y salud laboral en el sector petrolero.

Encuesta para validación

Mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada a los trabajadores del sector petrolero ecuatoriano, para lo que se siguieron los siguientes pasos:

- **Población de estudio**

Compuesta por los trabajadores del sector petrolero

- **Unidad de análisis**

Trabajadores de la empresa TIW

- **Muestra**

Se constituyó una muestra intencionalmente seleccionada, conformada por informantes calificados, 10 en total, seleccionados mediante dos criterios: uno, por trabajar más de 10 años en el sector; dos, por trabajar menos de 5 años en el sector.

Lo que se buscó es contar con una población variada que interprete las prácticas y conocimientos de los trabajadores más antiguos frente a los nuevos, lo que mostrará si existen o no cambios en ese sentido.

- **Técnica**

Entrevista semiestructurada

- **Instrumento**

Cuestionario semiestructurado

4.4 Marco Legal

El país cuenta con una normativa vigente sobre seguridad y salud en el trabajo. Esta es fruto de un proceso actual de renovación y control estatal, que lo ejecuta la autoridad competente, que es el Ministerio de Relaciones Laborales, como ente gubernamental encargado de cumplir las políticas del sector.

La normativa sobre salud y seguridad en el trabajo, está sustentada en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, en Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Acuerdos Ministeriales varios.

Entre dichos cuerpos legales se puede nombrar específicamente a los siguientes:

- Constitución Política del Ecuador, año 2008, artículo 326 numeral 5
- Instrumento Andino, Decisión 584 y Reglamento del Instrumento
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo. Decreto Ejecutivo 2393.
- Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Públicas del Ecuador
- Acuerdo Ministerial 220, Ministerio de Relaciones Laborales. Guía para la elaboración de Reglamentos Internos de Seguridad y salud en el Trabajo.

Además, desde el año 2013, en el país está en vigencia el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo del País. Este sistema está bajo control del Ministerio de Relaciones Laborales.

4.5 Diseño del cuerpo de la guía

El diseño del cuerpo de la guía está sustentado en los siguientes aspectos:

a) FORMATO



Formato tipo A4



Formato tipo A5

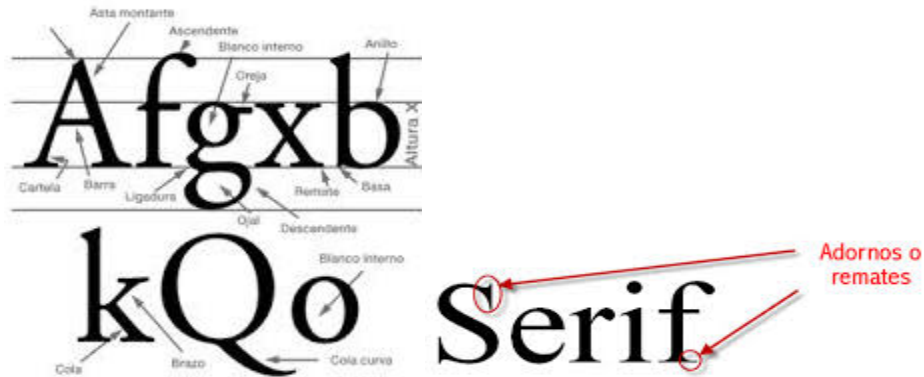
De tipo A5 personalizado, de tal manera que no moleste su manipulación en el área de trabajo, como tampoco su transporte fuera del entorno laboral. Si se mira los dos formatos, la diferencia en el tamaño o formato es evidente si se comparan el A4 y A5. El A4 es típico en la producción de libros, revistas y manuales, pero exige un lugar específico de almacenamiento y su traslado implica un desgaste mayor por entrar en contacto directo con otros elementos del entorno.

De esta manera, el formato elegido, el A5, será amigable, por decirlo de alguna manera, para que el trabajador lleve siempre consigo la guía, lo que le permitirá una consulta permanente frente a cualquier duda.

b) TIPOGRAFÍA

Las tipografías seleccionadas responden a los siguientes criterios técnicos, por lo que su elección fue resultado de un proceso riguroso:

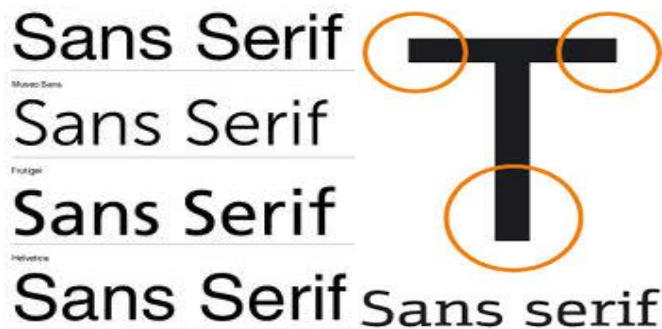
Para la titulación



Tipografías de tipo serif, como Times New Román, Georgia y otras, cuya principal característica son los terminados en sus puntas o extremos. Esta servirá para títulos, con un máximo de 30 puntos y negrilla.

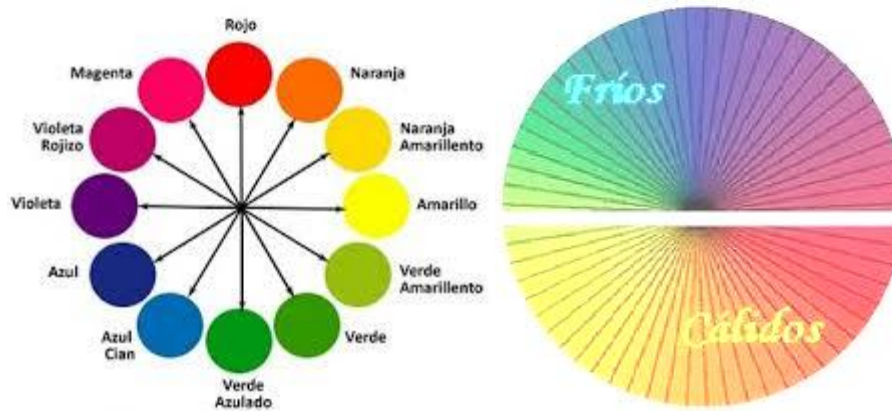
Para textos internos

Sumarios, recuadros, entresacados y cuerpos de lectura



Tipografías de tipo sans serif, como Arial, Verdana y otras. Su principal característica es la ausencia de terminados en sus puntas o extremos. Esta servirá para el resto de textos de la información, con un máximo de 11 puntos, sin negrilla y a un interlineado de 10 puntos.

c) CROMÁTICA



Se deberá distinguir en la escala cromática entre colores fríos, que son más bien serios, que significan tradición y convencionalismo; de los colores cálidos, que son juveniles y de vitalidad.

En portada los colores fríos predominarán, por el tipo de público al que está dirigida la guía, mientras que en el interior de la guía el uso de colores será estratégico, utilizando aquellos que por convención social implican ya peligro, como el rojo y negro; prevención o cuidado, como el amarillo; y, advertencia, como el naranja.

d) TIRAJE

Una vez que los representantes de la empresa TIW lo autoricen y financien, el tiraje deberá ser de al menos 1000 ejemplares, puesto que las normas de impresión consideran como base este número de impresiones.

e) CIRCULACIÓN

Inicialmente, se focalizará su circulación entre los colaboradores de la empresa TIW, en puntos geográficos donde tiene jurisdicción, además de sitios que la empresa seleccione, según el objetivo de garantizar seguridad y salud para sus trabajadores.

4.6 Evaluación interna de la Guía de Comunicación

La realizó el Departamento de Talento Humano de TIW, el 7 de enero de 2014, por pedido de la autora de la propuesta. De dicha evaluación, del primer borrador de la guía, se resaltan los siguientes aspectos:

- Los contenidos expuestos en la propuesta son adecuados. Hay el pedido de la empresa TIW de extender más el contenido respecto a normas generales para que el trabajador deduzca sus acciones de seguridad y salud ocupacional, lo que no resulta conveniente, de acuerdo con los datos expuestos en los resultados de la investigación de campo a los trabajadores del sector petrolero del Ecuador
- Reducir el número de páginas
- Reducir el número de gráficos e imágenes. Esto no resulta adecuado, si se toma en consideración las respuestas consignadas por las personas consultadas en la investigación de campo, pues lo que los usuarios reales de este tipo de materiales reclama es una orientación gráfica paso a paso
- Advierten que la entrega de dicha guía debería formar parte de un proceso de inducción al nuevo empleado, así como parte del Plan de Capacitación Permanente que lleve a cabo la propia empresa. Esta solicitud es aceptable, pues la guía no puede estar al margen de los procesos empresariales de TIW en Ecuador.

4.7 Evaluación de expertos

La propuesta de guía se entregó a cinco expertos en seguridad del país, para que lo analicen y entreguen sus apreciaciones. La entrega del material impreso para su análisis se realizó personalmente el 7 de enero de 2014.

Los expertos devolvieron dicho material una semana después, el 13 de enero de 2014. Sin embargo, solo tres de los cinco expertos realizaron el análisis solicitado, pues los dos restantes se excusaron días después de la entrega, argumentando falta de tiempo para cumplir con el pedido.

De las apreciaciones de los expertos que sí analizaron la propuesta de guía se extrae lo siguiente:

- El material es bueno y renovado
- Dicen que hace falta trabajar en normas más generales, para que la aplicación de la seguridad y salud ocupacional sea parte de un proceso deductivo, lo que concuerda con la respuesta de Talento Humano de TIW.

Sin embargo, esta apreciación no es adecuada, por los razones expuestas líneas arriba y que forman parte de la investigación de campo a los usuarios de guías y manuales de seguridad / salud ocupacional en el Ecuador. Estos, reclaman que, por las condiciones y exigencias propias de su trabajo, se requiere una guía que oriente de forma visual las acciones que deben emprenderse antes, durante y después de una jornada laboral cotidiana.

- Piden incluir extensiones y medidas mínimas de áreas de tránsito y zonas de evacuación, lo que no forma parte de la guía, sino de un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional de la empresa.

4.8 Entrevista de validación de la guía entre el Grupo Objetivo

Como se explicó con detenimiento líneas arriba, se aplicó una entrevista semiestructurada a una muestra intencionalmente seleccionada de los trabajadores del sector petrolero del Ecuador, integrada por 10 personas.

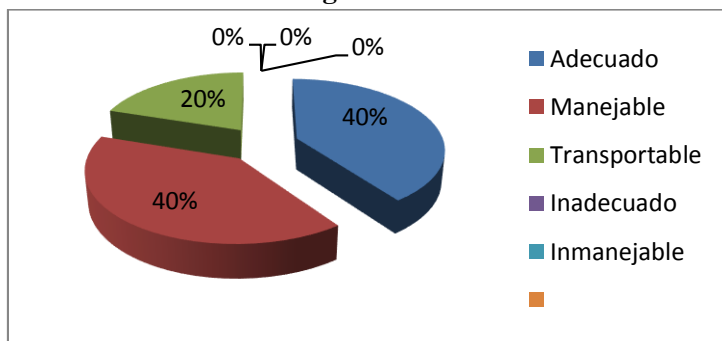
Esta entrevista se realizó el 9 de enero de 2014, en los lugares de trabajo de los informantes calificados. Las respuestas se ordenaron de acuerdo con términos coincidentes expresados por las personas entrevistadas, lo que conlleva generar un patrón de respuestas que representa el criterio mayoritario de la muestra intencionalmente seleccionada.

De los resultados de dicha entrevista, cuyo instrumento se incluye en Anexos, se destaca lo siguiente:

Entrevista de validación de la guía entre el Grupo Objetivo

Pregunta: ¿Qué le parece el formato de la guía?

Gráfico 5: Formato de la guía



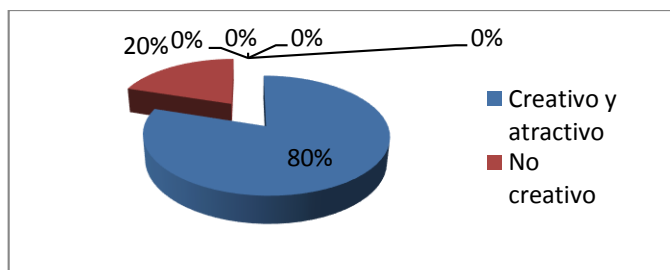
Fuente: Investigación de campo

Autora: Bianca Ramos

El formato o tamaño de la guía es el adecuado, respondieron en la entrevista 4 de los 10 trabajadores, lo que significa el 40%. Es manejable (40%) en el lugar de trabajo y fácilmente transportable (20%) para el usuario. Puede ser llevado a todos lados sin incomodar al usuario o a terceras personas, coincidieron en la entrevista.

Pregunta: ¿Qué le parece el diseño de la revista?

Gráfico 6: Diseño de la guía



Fuente: Investigación de campo

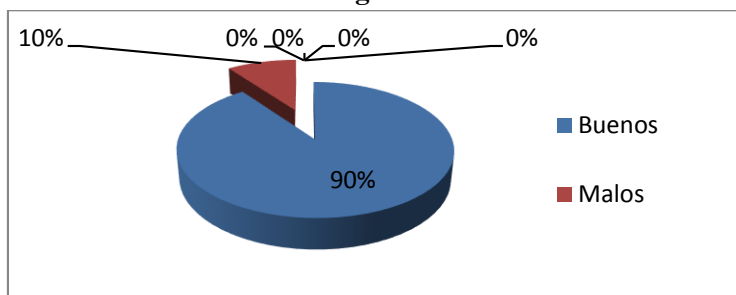
Autora: Bianca Ramos

El diseño es sencillo pero atractivo, coincidió un 80% de los entrevistados, lo que permite que el usuario compagine con la guía y la convierta en parte de su rutina diaria. Un 20%, es decir dos personas, coincidieron en que no era ni creativa ni atractiva.

El ser percibida la guía como creativa y atractiva, por parte del público, resulta de un valor importante para la propuesta, ya que su difusión no despertará rechazo, por el contrario, se prevé que será recibida con agrado por las personas.

Pregunta: ¿Los contenidos de la guía son buenos o malos?

Gráfico 7: Contenidos de la guía



Fuente: Investigación de campo

Autora: Bianca Ramos

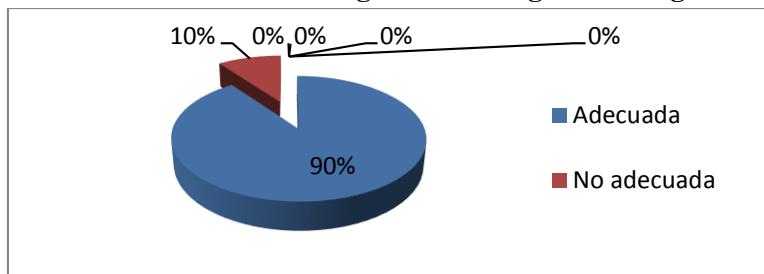
Los contenidos son buenos, coincidieron 9 de los 10 entrevistados, lo que representa el criterio del 90% de las personas. Solo una persona dijo que los contenidos expuestos en la guía son malos, lo que alcanza al 10% de los entrevistados.

Esta coincidencia es de especial interés para la validación de la guía, puesto que el Grupo Objetivo la percibe como buena, lo que a la vez implica utilidad para quienes serán los potenciales usuarios de este material impreso.

De esto se desprende que existen muchos puntos positivos para desarrollar la propuesta, sin que interfiera oposición o resistencia de los usuarios.

Pregunta 8: ¿Es adecuado incluir en la guía más gráficos e imagen que textos?

Gráfico 8: Inclusión de más gráficos - imágenes en la guía



Fuente: Investigación de campo

Autora: Bianca Ramos

La inclusión de gráficos e imágenes es percibida como adecuada por parte de los potenciales usuarios de la guía de riesgos ocupacionales. Un 90% de las personas entrevistadas coincidió con esta apreciación.

Solamente un 10% dijo que no son adecuados los gráficos e imágenes que se incluyeron en la guía de riesgos ocupacionales, lo que seguramente connota que prefieren más textos sobre la imagen.

En este sentido, aquí está inserta una vieja discusión de las ciencias sociales, que puede resumirse en la siguiente pregunta: ¿Se aprende solamente a través de la palabra escrita, es posible que existan otros lenguajes con similar valor cognoscitivo? La respuesta es sí. Hay lenguajes escritos y otros visuales y todos ellos demandan el aprendizaje de normas para su codificación y decodificación.

Los cambios que advierten las personas consultadas, entre potenciales usuarios, mandos medios de la empresa y expertos en seguridad y salud ocupacional, fueron respondidos mediante acciones concretas en el diseño gráfico de la guía, que estuvo en manos de un experto en el área de diseño editorial.

4.9 Conclusiones y Recomendaciones de la Propuesta

4.9.1 Conclusiones

- A pesar de la existencia de quizá decenas de guías y manuales de seguridad y salud ocupacional en el país, existe la necesidad de contar con uno que facilite los procesos de apropiación de las normas, procedimientos y prácticas expuestos.

Los trabajadores del sector petrolero son personas con una particular idiosincrasia, pues muchas veces dejan atrás a sus familias, trasladándose a laborar en ciudades distantes, con el fin de garantizar la cobertura de las necesidades básicas de sus seres queridos. Esto los convierte en unos seres humanos melancólicos, tristes y reservados, con cierta tendencia a la tensión emocional. Se vuelven vulnerables a los procedimientos y a su reiteración cotidiana que les provoca ansiedad y estrés.

- El material impreso o guía de seguridad / salud ocupacional requerido por sus potenciales usuarios, debe guardar características con las necesidades de comunicación de las personas consultadas.

Esto quiere decir, que será pequeño, máximo un formato A5, con una tipografía que conjugue la seriedad del trabajo y la versatilidad de las fuentes que generen una lectura fluida, lo que permitirá no solo entender los contenidos, sino apropiarse de los significados de la seguridad y la salud ocupacional.

Cromáticamente, deben aprovecharse los recursos estratégicos que, por la significación sociocultural, guarda cada color en una sociedad. No se debe usar ningún color al azar, sino luego de analizar con cuidado el sentido que proyecta y la utilidad que reviste para el entendimiento del mensaje en el potencial usuario de la guía.

4.9.2 Recomendaciones

- Aunque puede resultar un criterio en apariencia fuerte, hay que considerar que no todo lo que digan los llamados expertos en el área de la seguridad y salud ocupacional es adecuado para una empresa.

Esto, porque sus argumentos son estrictamente técnicos y se enmarcan en una lógica rigurosa que deja de lado otros conocimientos y experiencias con igual o mayor valor que las suyas.

Muchas veces, los criterios de los expertos no convergen con la realidad laboral y menos con las necesidades concretas de los trabajadores, quienes son los usuarios finales del trabajo de quienes más conocen sobre seguridad y salud ocupacional.

Es por esa razón, que se recomienda tomar en consideración solamente las sugerencias más adecuadas de los expertos, porque de lo contrario, si se siguen al pie de la letra lo que exponen, se crearía una especie de círculo vicioso, donde se repiten una y otra vez los errores cometidos en el transcurso de la elaboración de las guías y manuales de seguridad y salud ocupacional que hoy existen en el mercado.

- Otra recomendación, tiene que ver con ganarse, por parte de las y los comunicadores sociales, un espacio en este sector de la producción del pensamiento y la economía en el Ecuador.

Esto, porque con la investigación realizada, se pudo conocer que en la mayoría de casos, las guías y manuales son elaborados por los propios expertos en seguridad y salud ocupacional, sin ningún criterio conceptual y técnico de comunicación.

En la indagación, se pudo observar materiales impresos que fueron elaborados de forma artesanal y que fueron reproducidos, inclusive, en una fotocopidora común. Los manuales y guías deben ser elaborados con criterios conceptuales y técnicos que exploten positivamente las normas, procedimientos, prácticas y consejos de seguridad / salud ocupacional.

4.10 Impacto de la propuesta

La parte final de la propuesta y aplicación de la guía comunicacional es evaluar los impactos, con esto se considera de forma minuciosa todos los aspectos que giran en torno a la ejecución de este proyecto y su aceptación o rechazo. Se define análisis de impactos como:

Una buena evaluación de impacto no es un ejercicio independiente. De hecho, está estrechamente vinculado al proyecto. Este es un proceso bilateral. Por un lado, el evaluador principal (LE) debería estar íntimamente familiarizado con el proyecto, país, y contexto institucional, las opciones de diseño que están siendo consideradas, y los detalles de despliegue y ejecución. De esta forma logrará analizar los aspectos importantes del proyecto”. (Córdova, 2006)

El análisis de impactos, en este caso, se realizará de forma prospectiva donde se estudia ¿cómo beneficiará el proyecto?, por aún no estar ejecutado, es decir, en este caso, por aún no ser difundido al personal de la empresa Tiw (Posso, 2008, pág. 235).

Para esto se siguen los siguientes pasos:

1. Determinar los ámbitos generales en los que el proyecto tiene influencia de forma directa y positiva o negativa. Para este caso se determinó el área socio-económica, educativa – cultural y el impacto para la empresa Tiw.
2. Seleccionar un rango de niveles de impacto positivos y negativos de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla N. 1: Rango y nivel de impacto

Rango	Nivel de impacto
-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

Fuente: Investigación de campo

Autor: Bianca Ramos

- De esta forma, se determina la escala y la condición en base al rango anterior:

Tabla N. 2: Escala y condición de impacto

Escala	Condición
1 a 3	Favorable
1 a -3	No es favorable
0	Indiferente

Fuente: Investigación de campo

Autor: Bianca Ramos

- Se construye para cada una de las áreas una matriz en donde se ubica los niveles de impacto y de forma vertical se ubican los diferentes indicadores que se evaluarán
- A cada indicador señalado se le ubica un rango o valor ya sea positivo o negativo. Se suma estos niveles y se divide para el número de indicadores establecidos en cada área. Así se obtiene el nivel de impacto de cada área de análisis
- Bajo cada matriz de área se realiza un análisis, en el que se selecciona y argumenta las razones, motivos, circunstancias que llevaron a asignar el nivel de impacto al indicador de la matriz (Posso, 2008, pág. 236).

A continuación, se presentan los cuadros con las variables e indicadores que se analizan en los impactos de esta guía comunicacional, basándose en el hecho de que está diseñada para que se apliquen las normas de seguridad y salud ocupacional en la empresa TIW.

De esta forma, la guía comunicacional tendrá los siguientes impactos:

Figura N. 1: Impacto Educativo - cultural

Indicador	NIVELES							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Empoderamiento de las normas de salud y seguridad ocupacional por parte de los empleados								3
Sentido de pertenencia a la empresa por parte de los empleados								3
Reconocimiento de los derechos de los trabajadores y preocupación por su bienestar								2
Capacitación constante de los empleados								2
Fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa								3
Toma de conciencia de los cuidados de salud y seguridad ocupacional por parte de empleados y directivos de la empresa								3
TOTAL						4	9	16

Fuente: Investigación de campo

Autor: Bianca Ramos

Nivel de Impacto

Σ Nivel de Impacto

No. indicadores

Nivel de Impacto = 16 / 6

Nivel de Impacto = 2.66

Nivel de Impacto Educativo - cultural = Medio positivo

Análisis

En el aspecto educativo cultural, el impacto sería medio positivo, rescatando que la guía de comunicación tendría efectos importantes en esta área.

En la parte de explicación conceptual de esta tesis de grado se señaló la importancia de la organización como un todo que se compone y existe por la relación de todos sus miembros. Por lo tanto, el conocimiento de las normas de seguridad y salud representa un beneficio para toda la empresa.

Por lo tanto, en el campo educativo-cultural aportará a la toma de conciencia de la importancia de aplicar las normas de seguridad y salud ocupacional dentro del desarrollo del trabajo en sus diferentes departamentos, además de que los mismos trabajadores se consideren importantes y cuidados por parte de los directivos de la empresa.

Esto sin duda aportará a la comunicación organizacional y a las relaciones interpersonales entre cada uno de los miembros de la empresa, mejorando a la misma en todos los ámbitos posibles.

Figura N. 2: Impacto Socio-económico

	NIVELES							
Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Responsabilidad empresarial								3
Aumento de valor empresarial								2
Aumento de la producción y desempeño laboral de la empresa frente a otras								3
Mejora en la capacidad y desempeño laboral de sus empleados								2
Mejora de la calidad de vida y bienestar de los trabajadores y sus familiares								3
TOTAL						4	9	13

Fuente: Investigación de campo

Autor: Bianca Ramos

Nivel de Impacto

Σ Nivel de Impacto

No. indicadores

Nivel de Impacto = 13 / 5

Nivel de Impacto = 2.60

Nivel de Impacto Socio - económico = Medio positivo

Análisis

La guía comunicacional para la aplicación de normas de seguridad y salud ocupacional en la empresa Tiw tendrá un impacto medio positivo en el área socio-económica. Con la implementación de esta guía,

el fortalecimiento de la empresa es indudable y garantizará en primer lugar el bienestar y mejora de la calidad de vida de los trabajadores y sus familiares

La capacidad de trabajo y desenvolvimiento de sus empleados aumentará y a su vez el posicionamiento de la empresa a nivel nacional por consecuencia del aumento de producción proporcionado por el mismo desempeño laboral de sus empleados.

Por lo tanto, el mejoramiento de funcionamiento por el trabajo responsable y eficiente de sus empleados aumentará la plusvalía y el posicionamiento de la empresa Tiw.

Es decir, con la guía de comunicación para la aplicación de las normas de seguridad y salud ocupacional se podría mejorar el aspecto económico en Tiw. De esta forma, este producto comunicacional no sería simplemente un beneficio en el sentido de cuidado para los empleados sino que englobaría mucho más y entre eso el aspecto económico de la empresa.

Figura N. 3: Impacto para la empresa

Indicador	NIVELES							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Mejoramiento de la imagen de la empresa Tiw								3
Mejor posicionamiento de Tiw dentro de las empresas petroleras								3
Posibilita la contratación de empleados deseosos de trabajar en el ambiente laboral de Tiw que desempeñen de buena manera sus labores.								2
Desempeño exitoso de la empresa tanto de forma interna como externa								3
TOTAL						2	9	11

Fuente: Investigación de campo

Autor: Bianca Ramos

Nivel de Impacto

Σ Nivel de Impacto

No. indicadores

Nivel de Impacto = 11 / 4

Nivel de Impacto = 2.75

Nivel de Impacto para la organización = Alto positivo

Análisis

Sin duda, en todo el desarrollo de esta tesis se ha destacado la importancia de la guía comunicacional dentro de la empresa Tiw, y fuera también, por verificar, mediante la aplicación de la metodología, la necesidad que tienen las empresas petroleras de implementar una guía que difunda y garantice la aplicación de las normas de salud y seguridad ocupacional.

De esta forma, el impacto para la misma empresa es positivo y garantiza la acogida de la guía comunicacional por parte de los miembros de la empresa Tiw con lo que se mejorará la imagen y el posicionamiento de la misma a nivel nacional, contando con trabajadores capacitados y en condiciones óptimas para el desarrollo de sus labores diarias y en el engrandecimiento de la empresa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se presentan a continuación, se realizaron luego de cotejar los objetivos planteados para desarrollar esta investigación con los resultados obtenidos en la misma.

PRIMERA CONCLUSIÓN

La seguridad ocupacional es un tema que de a poco se inserta en el imaginario de las y los ecuatorianos y se convierte, también lentamente, en parte del entorno laboral en el Ecuador. Este proceso tomó forma, especialmente en el transcurso de los últimos cinco años, en medio de reformas a las normas legales y médicas del trabajo, que obligan a los empleadores a contar con planes de seguridad ocupacional y con servicio médico permanente cercano a los puestos de servicio de sus colaboradores.

Sin embargo de esto, son pocas, aunque no escasas, las instituciones públicas y privadas que no cuentan con planes de seguridad laboral, manuales y guías, además de una constante capacitación, interna y externa, para sus colaboradores. Esto, con el fin de evitar cualquier tipo de siniestro humano que afecte negativamente la productividad personal y empresarial en su conjunto.

Es en este contexto, que se analizó lo que faltaba a dichas guías y manuales de riesgos ocupacionales, al menos en el orden gráfico y de contenidos, que es parte de la comunicación social, objeto de estudio de la presente investigación.

Trabajar en torno a esta problemática es parte de la formación del comunicador social, que no solamente se encuentra en los medios de comunicación o en las oficinas estatales de comunicación organizacional, sino que desarrolla otras actividades en instituciones privadas, inclusive con una perspectiva empresarial.

La comunicación social también puede estar al servicio de la seguridad de los trabajadores, ocupación que hasta no poco la desarrollaban casi exclusivamente los profesionales del marketing, la publicidad o personas con cierta experticia en el campo de los riesgos del trabajo, quienes inclusive creaban las guías y manuales en referencia.

SEGUNDA CONCLUSIÓN

Las guías y manuales de control de riesgos ocupacionales, en el Ecuador, se concentran en exponer las principales normas de seguridad que debe seguir un trabajador, a la vez que descuidan el detalle de los procedimientos y, sobre todo, la explicación gráfica de cómo evitar una situación peligrosa en el trabajo. Se preocupan más en incluir normas y no de guiar con detalle el cuidado de las y los trabajadores en sus sitios de labor.

Hay que considerar que el Ecuador no es un país lector. Los índices expuestos por instituciones como el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y la Asociación Ecuatoriana de Editores Gráficos, dicen que en el país se lee menos de 0.5 libros por año. Lo que, sumado a la naciente cultura audiovisual y multimediática que se apoya más en la imagen que en el texto, revela la necesidad de priorizar procesos de comprensión lectora, fundamentados en los recursos visuales y gráficos.

En este sentido, urge trabajar en las falencias de dichas guías, que no solamente evitan los accidentes en el trabajo, sino que disminuyen los niveles de morbi y morbilidad adulta, así como aumentan la productividad empresarial al permitir que se cuente de forma permanente con un personal sano y dispuesto a desarrollar sus actividades laborales en un marco de seguridad y satisfacción.

Al ser consultados, las y los trabajadores revelaron que las guías y manuales en uso no responden a sus expectativas, pues se concentran más en impartir y difundir las normas de seguridad, que en enseñar cómo aplicar paso a paso dichas normas. Faltan procedimientos dijeron al ser consultados.

TERCERA CONCLUSIÓN

En esta investigación se revela un dato altamente preocupante. Solo un poco más de la mitad de las personas encuestadas, quienes trabajan en el sector petrolero del país, dicen que cumplen SIEMPRE con normas y procedimientos de seguridad en su entorno laboral.

Este dato deberá ser analizado con mayor detenimiento por otros investigadores, porque supone la existencia de un peligro latente no solo para las empresas, sino para las personas. Si los trabajadores se hacen daño en su lugar de empleo, de una u otra forma, afectan al conjunto de la productividad de la empresa. Esto es lo que se quiere solucionar con la guía comunicacional de riesgos ocupacionales, dirigida a las y los trabajadores del sector petrolero del Ecuador. Los datos consignados por las y los encuestados son especialmente valiosos y servirán para orientar no solamente la propuesta de este trabajo de grado, sino futuras investigaciones que vayan a abordar similar objeto de estudio.

BIBLIOGRAFÍA

1. Andrade, Horacio. (2005). Comunicación organizacional. Madrid, Gesbiblo. 119 p.
2. Báez, Julio. (2000). La comunicación efectiva. Quito: INTEC. 273 p.
3. Bell Mallen, Ignacio (2005). Comunicar para crear valor la direccion de comunicacion en las organizaciones. Navarra: EUNSA. 183 p.
4. CEAACES. (2012). Evaluación y acreditación de las universidades en el Ecuador. Quito: CEAACES. 183 p.
5. Cerda, Hugo. (1993). Los elementos de la investigación. Quito: Abaya-yala. 449 p.
6. Chávez, Norberto. (2003). La marca corporativa. Buenos Aires, Paidós. 122 p.
7. Chiavenato, Idalberto. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill Interamericana. 265 p.
8. Chiriboga, Marco. (2009). Vida, pasión y muerte de Eugenio Espejo. Quito: Eskqletra. 131 p.
9. Collado, Carlos. (1991). " La comunicacion en las organizaciones". Mexico: Trillas. 205 p.
10. Costa, James. (2009). Imagen corporativa en el siglo XXI. Buenos Aires: La Crujia. 113 p.
11. Cualchi, Monica. (2103). Cmapaña de comunicación contra la violencia psicológica y física. Quito: FACSO - UCE. 135 p.
12. Del Rey, Josefina. (2007). La comunación política. México: Thecnos. 68 p.
13. Entel, Alicia. (1995). Teorias de la comunicación, cuadros de época y pasiones de sujetos. Buenos Aires: Docencia. 326 p.
14. Favaro, Edgardo. (2006). Planificación de la comunicación en grupos y organizaciones. Buenos Aires: Creas. 312 p.
15. Fishel, Cardona. (2000). Rediseño de la imagen corporativa. Mexico, Gustavo Gili S.A. 198 p.
16. Garcés, Maria Eugenia. (1995). Campaña de educación vial. Quito: Universidad Central del Ecuador. 54 p.
17. Goldhaber, Gerald. (1984). Comunicación organizacional. México: Diana. 563 p.
18. Hernández, Sampieri. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. 63 p.
19. Igartua, Jose, (2000). Teoría e investigación en comunicacion social. Madrid: Sintesis. 275 p.
20. Kahn, Daniel. (2005). La comunicación organizacional. UOC. 202 p.

21. Lévi Strauss, James. (1992). Antropología estructural. Barcelona: Paidós. 340 p.
22. Lévi Strauss, James. (1995). Antropología estructural. Barcelona: Paidós. 340 p.
23. Martínez, Terreno, (2006). Teorías de la comunicación. Guayana. 130 p.
24. Mattelart, Armand. (1997). Historia de teorías de la comunicación. Barcelona: Paidós. 379 p.
25. Mattelart, Armand; Mattelart, Michele. (1997). Historia de las teorías de la comunicación. Barcelona: Paidós. 144 p.
26. Muriel, María ; Rota, Gilda. (1980). Comunicación institucional enfoque social de las relaciones públicas. Quito: Intián. 353 p.
27. Paoli, Antonio. (1989). Comunicación e información: perspectivas teóricas. México: Trillas. 138 p.
28. Parra, Roberto. (2003). Manual de salud, seguridad y medio ambiente. Quito: TIW. 254 p.
29. Peirce, Carlos. (1974). La ciencia de la semiótica. Buenos Aires: Nueva Visión. 439 p.
30. Posso, Mares. (2008). La investigación científica. Paidós 126 p.
31. Publicaciones, Viena. (2011). Prevención de riesgos laborales(1). España: Vértice. 304 p.
32. Revalca. (2009). Control de riesgos ocupacionales .Vale C.A. 69 p.
33. Robbins, Stephen . (1999). Comportamiento organizacional. Prentice-Hall. 303 p.
34. Sánchez Herrera, Joaquín.(2001). Imagen corporativa. Casales. 287 p.
35. Tiw de Venezuela S.A. (2011). Propuesta técnica. Quito. 179 p.
36. Vasquez, Miguel. (1998). Comunicación institucional, imagen corporativa. Quito. 89 p.
37. Wells, William. (1996). Publicidad, principios y prácticas. México: Prentice-Hall. 196 p.

BIBLIOGRAFÍA INTERNET

1. Aguilar, J. (2008). Identidad Corporativa. [en línea]. Recuperado el 28 de noviembre de 2013, de Identidad Corporativa: <http://www.rppnet.com.ar/identidad.htm>
2. Cámara de Comercio de Quito. (diciembre de 2013). Guía Comercial. Recuperado el diciembre de 2013, de Guía Comercial [en línea]. : <http://www.guiaccq.com/company/index/422>
3. Caruso, M. (2011). Imagen Corporativa. [en línea]. Recuperado el 2 de diciembre de 2013, de Imagen Corporativa: <http://www.rppnet.com.ar/imagencorporativas.htm>

4. Comunicación para todos. (2006). El estructuralismo [en línea]. Recuperado el 12 de octubre de 2013, de El estructuralismo : <http://comunicacion-paratodos.wikispaces.com/file/view/Teor%C3%ADa+Estructuralista+pdf.pdf>
5. Contreras, H. (2006). Modelo de gestión de comunicación para el cambio organizacional y gestión comunicacional. [en línea]. Recuperado el 27 de noviembre de 2013, de Modelo de gestión de comunicación para el cambio organizacional y gestión comunicacional: <http://www.rppnet.com.ar/comorganizacional.htm>
6. Córdova, J. (30 de mayo de 2006). La evaluación del impacto y el ciclo del proyecto. [en línea]. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de La evaluación del impacto y el ciclo del proyecto: http://siteresources.worldbank.org/INTISPM/Resources/3837041146752240884/doing_ie_series_01_spanish.pdf
7. Correa, J. (12 de enero de 2013). Información básica para usuarios técnicos [en línea]. Recuperado el diciembre de 2013, de Información básica para usuarios técnicos: <http://juliorcorrea.wordpress.com/2008/04/05/normas-de-seguridad-y-salud-ocupacional/>
8. Definiciones.es. (2000). Definiciones.es [en línea]. Recuperado el Octubre de 2013, de Definiciones.es: <http://definicion.de/guia/#ixzz2rKDDdVQe>
9. Elcultural.es. (mayo de 2003). Elcultural.es [en línea]. Recuperado el enero de 2013, de Elcultural.es: http://www.elcultural.es/version_papel/LETRAS/10223/Historia_del_structuralismo
10. Estructuralismo.blogspot. (julio de 2009). Estructuralismo.blogspot. [en línea]. Recuperado el noviembre de 2013, de Estructuralismo.blogspot: <http://adminestructuralista.blogspot.com/2012/03/bibliografia.html>
11. Figueroa, M. (agosto de 2008). Teorías grupales y organizacionales. [en línea]. Recuperado el 15 de diciembre de 2013, de <http://marfire.espacioblog.com/post/2006/03/07/teorias-grupales-y-organizacionales>
12. Herrera, C. (enero de 2010). Identidad Corporativa. [en línea]. Recuperado el 21 de diciembre de 2013, de Identidad Corporativa: <http://www.fotonostra.com/grafico/corporativo.htm>
13. INSPQ. (2011). INSPQ. [en línea]. Recuperado el AGOSTO de 2013, de INSPQ: http://www.inspq.qc.ca/aspx/en/seguridad_traumatismos.aspx?sortcode=2.16.17.21
14. ITSON. (21 de SEPTIEMBRE de 2009). ITSON. [en línea]. Recuperado el noviembre de 2013, de ITSON : http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias_administrativa/oa15/organizacion_de_la_naturaleza_del_proyecto/o1.htm
15. La Moncloa. (30 de septiembre de 2007). Publicidad y Comunicación Institucional. [en línea]. Recuperado el 3 de diciembre de 2013, de Publicidad y Comunicación Institucional: <http://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/cpci/index.htm>

16. MARTEL, R., & CHÉVEZ, N. (octubre de 2011). Taller de campañas de comunicación Ciclo 02-2005. [en línea]. Recuperado el 22 de diciembre de 2013, de Taller de campañas de comunicación Ciclo 02-2005: http://www.uca.edu.sv/deptos/letras/sitio_pers/rmartel/document/c
17. Muñiz, R. (julio de 2010). Conceptos de Comunicación Organizacional. [en línea]. Recuperado el 20 de diciembre de 2013, de Conceptos de Comunicación Organizacional: <http://blogs.utpl.edu.ec/comunicacionorganizacional/category/comunicacion>
18. Organización Internacional del Trabajo. (2000). Organización Internacional del Trabajo. [en línea]. Recuperado el septiembre de 2013, de Organización Internacional del Trabajo: <http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>
19. Organización Mundial de la Salud. (2000). Organización Mundial de la Salud. [en línea]. Recuperado el octubre de 2013, de Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/es/>
20. Organización Mundial de la Salud. (1986). Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud. [en línea]. Recuperado el octubre de 2013, de Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud : <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
21. OSHA. (2008). Derechos del trabajador en su lugar de trabajo. [en línea]. Recuperado el noviembre de 2013, de Derechos del trabajador en su lugar de trabajo: <https://www.osha.gov/Publications/OSHA3049/osha3049.html>
22. Rico Ortega, A. (1996). El estructuralismo. [en línea]. Recuperado el 12 de octubre de 2013, de El estructuralismo: http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/5282/1/ETSA_20-5.pdf
23. Slideshare. (2006). Slideshare. [en línea]. Recuperado el noviembre de 2013, de Slideshare: <http://www.slideshare.net/ASSERETH/conceptos-basicos-salud-ocupacional-copia>
24. Teocomsu. (2011). La comunicación en relación con la corriente estructuralista. [en línea]. Recuperado el 12 de diciembre de 2013, de La comunicación en relación con la corriente estructuralista: http://teocomsu.net84.net/3_1.html
25. Universidad Metropolitana de Quito. (2001). Universidad Metropolitana de Quito. [en línea]. Recuperado el 25 de noviembre de 2013, de Universidad Metropolitana de Quito: <http://umet.edu.ec/>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ENCUESTA

Seleccione unas de las opciones y subráyela. Esta es una encuesta anónima.

Datos personales

Fecha:

Género

Lugar de trabajo:

Empresa:

Función / puesto:

1. ¿Conoce qué son los riesgos ocupacionales?

Si

No

No sabe

No contesta

2 ¿En su trabajo, antes de iniciar sus actividades laborales, le entregaron una guía de control de riesgos ocupacionales y le indicaron cómo usarla?

Si

No

No sabe

No contesta

3. Si recibió dicha guía, ¿usted cumple con las normas y procedimientos contenidos de control de riesgos ocupacionales que este documento propone?

Siempre

Periódicamente

Algunas veces

No sabe

No contesta

4. ¿Qué le falta a la guía de control de riesgos ocupacionales que usted tiene?

Contenido

Gráficos

Normas

Procedimientos

No sabe

No contesta

Anexo 2: Entrevista

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Entrevista de validación de la guía

1. ¿Qué le parece el formato de la guía?
2. ¿Qué le parece el diseño de la revista?
3. ¿Los contenidos de la guía son buenos o malos?
4. : ¿Es adecuado incluir en la guía más gráficos e imagen que textos?